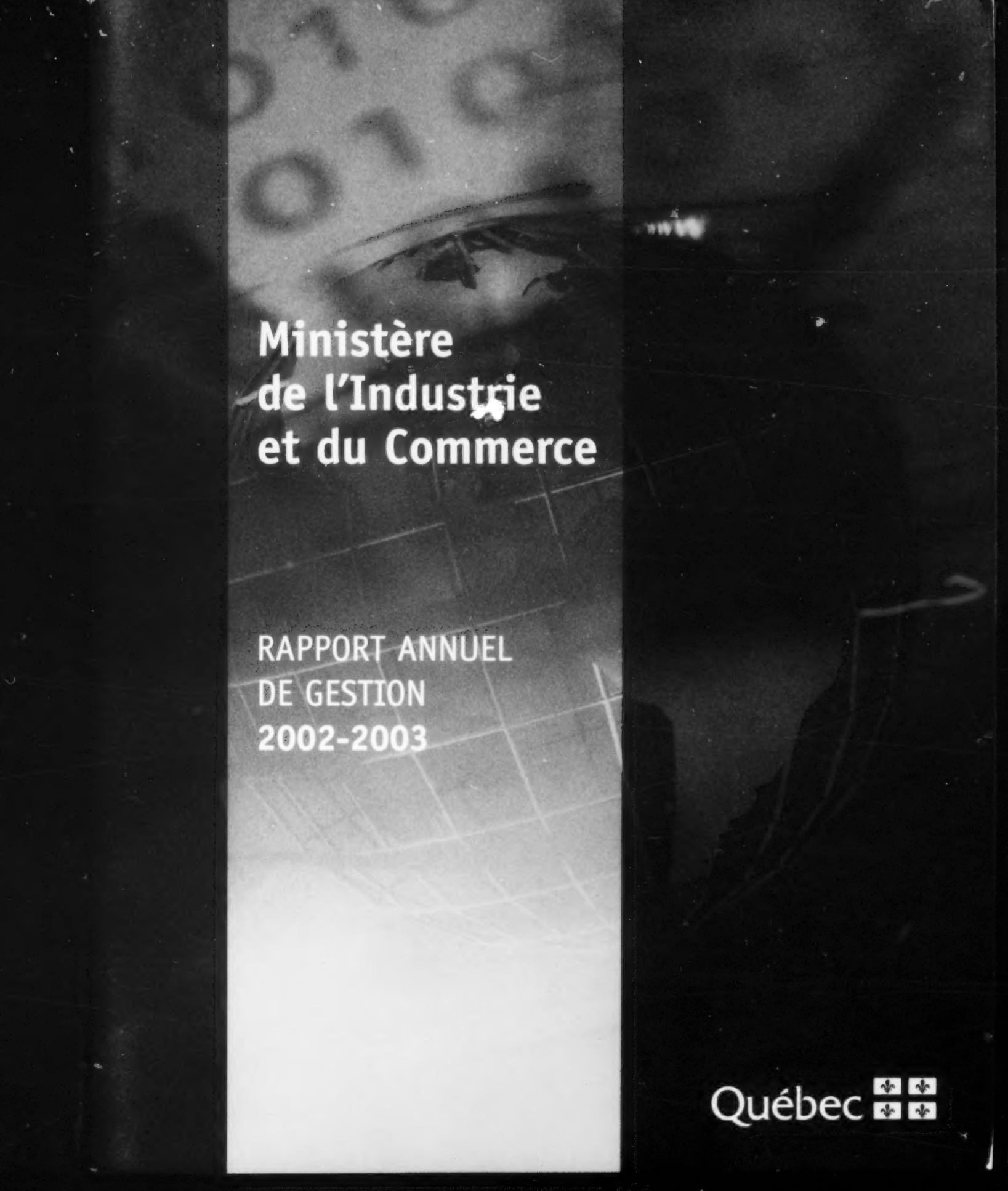


# Ministère de l'Industrie et du Commerce

## RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2002-2003

Québec

104-02557/

# Ministère de l'Industrie et du Commerce

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
**2002-2003**

Québec

*Développement économique et régional*
Québec

La présente publication a été réalisée par le secteur Industrie et Commerce du ministère du Développement économique et régional.

Publication disponible dans Internet à l'adresse suivante : www.mder.gouv.qc.ca

Dépôt légal - décembre 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 2-550-41768-2
ISSN : 01713-3723

© Gouvernement du Québec, 2003

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation des auteurs de cette publication.

## NOTE AUX LECTEURS

L'année financière 2002-2003 du Ministère a été marquée par l'annonce, à l'automne 2002, de la création du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche (MFER). Ce dernier devait être issu du regroupement du ministère de l'Industrie et du Commerce, du ministère des Finances et du ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie. Toutefois, au 31 mars 2003, la loi relative à ce nouveau ministère n'avait pas été sanctionnée.

Ainsi, comme le présent rapport rend compte des résultats atteints au cours de la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, il concerne exclusivement le ministère de l'Industrie et Commerce[1].

Le 29 avril 2003, le gouvernement nouvellement élu a annoncé la création du ministère du Développement économique et régional. Le ministère de l'Industrie et du Commerce, le ministère des Régions, le ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie ainsi que Tourisme Québec seront donc regroupés.

[1] L'organigramme, présenté au centre du document, fait état de la situation au 31 mars 2003 dans le cadre du regroupement des trois ministères; il met en évidence la structure de la mission *Industrie et Commerce* du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche.

*Monsieur Michel Audet*
Ministre du Développement économique et régional

Objet : Rapport annuel de gestion

Monsieur le Ministre,

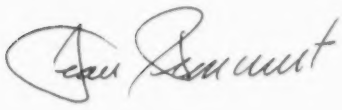
Le ministère du Développement économique et régional intègre les mandats et les missions de quatre organisations : le ministère de l'Industrie et du Commerce (MIC), le ministère des Régions (MREG), le ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie (MRST) et Tourisme Québec.

La Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01) et les lois qui encadrent ces quatre organisations stipulent qu'un rapport annuel de gestion est produit à la fin de chaque année financière.

J'ai pris les précautions et les mesures nécessaires pour que le contenu de chacun de ces documents reflète fidèlement la réalité. Ainsi, les rapports du MRST, du MREG et de Tourisme Québec ont été validés par les sous-ministres associés de chacun des secteurs, tandis que celui du MIC a pour sa part été validé par la Direction de la vérification interne.

J'ai donc le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion 2002-2003 du ministère de l'Industrie et du Commerce pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.



Le sous-ministre,
**Jean Pronovost**

Québec, décembre 2003

*Monsieur Jean Pronovost*
Sous-ministre
Ministère du Développement économique et régional

Objet : Rapport de validation de la vérification interne

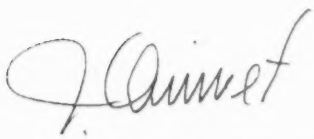
Monsieur le sous-ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés au Rapport annuel de gestion 2002-2003 pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003 au regard des objectifs du Plan stratégique 2000-2003 du ministère de l'Industrie et du Commerce, de son Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 et de sa Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information. Il importe de noter que cet examen ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie.

Nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003 concernant le Plan stratégique 2000-2003, le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 et la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises nous paraît, à tous égards, plausible et cohérente.



Le directeur de la vérification interne,
**Jacques Ouimet**, CGA

Québec, décembre 2003

## TABLE DES MATIÈRES


**PARTIE 1**
La présentation du Ministère 11

*L'historique* 11
*La mission* 11
*Les créneaux d'activités du Ministère* 11
*Les clientèles et les partenaires* 12
*L'offre de service aux entreprises* 13
*L'organisation administrative* 13

**PARTIE 2**
Les résultats pour 2002-2003 15

*Les faits saillants* 15
*Le Plan stratégique 2000-2003 et le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003* 17

**ORIENTATION 1 :** Favoriser le développement des facteurs internes de compétitivité des entreprises. 18

**AXE D'INTERVENTION 1 :** Soutenir l'appropriation de l'innovation par les entreprises. 18

**AXE D'INTERVENTION 2 :** Appuyer le développement des marchés intérieurs et extérieurs. 21

**ORIENTATION 2 :** Favoriser le développement des facteurs externes de compétitivité des entreprises. 25

**AXE D'INTERVENTION 3 :** Contribuer au renouvellement de la structure industrielle québécoise par l'investissement et l'entrepreneurship. 25

**AXE D'INTERVENTION 4 :** Améliorer l'environnement d'affaires des entreprises. 31

LE CONTEXTE INTERNE ET LES CONDITIONS DE SUCCÈS DE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE 2000-2003 32
PRÉCISIONS SUR CERTAINS INDICATEURS DU PLAN STRATÉGIQUE 36

*La Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 36
*L'évaluation de programme* 38

**PARTIE 3**
L'utilisation des ressources 41

*Les ressources humaines* 41
*Les ressources financières* 41
*Les ressources informationnelles* 42
*Les ressources matérielles* 43

**PARTIE 4**
Les exigences législatives et gouvernementales 45

*L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* 45
*La sécurité de l'information* 46
*La protection des non-fumeurs* 46
*L'administration des lois* 46
*La Politique linguistique du Ministère* 47
*Les programmes d'accès à l'égalité en emploi* 48
*Le Plan de rajeunissement de la fonction publique québécoise* 48
*L'éthique* 48

**ANNEXE 1**
*Les autres lois sous la responsabilité du ministre* 49

**ANNEXE 2**
*Les adresses du Ministère au Québec* 51

**ANNEXE 3**
*Les adresses du Ministère à l'étranger* 53

**ANNEXE 4**
*Les aides financières allouées, exercice financier 2002-2003* 59

**L'organigramme du Ministère** (au centre du document)

# PARTIE La présentation du Ministère

## L'HISTORIQUE

Les origines du Ministère remontent à 1935, année où le gouvernement du Québec mandate le ministère des Affaires municipales pour se préoccuper du développement de l'industrie et du commerce. Il faudra cependant attendre jusqu'en 1943 avant que ne soit créé officiellement le ministère de l'Industrie et du Commerce.

Le rôle de ce nouveau ministère consistait à stimuler et à promouvoir l'expansion industrielle de même qu'à accumuler et diffuser des renseignements de nature économique et industrielle. Le Ministère était alors responsable de l'hôtellerie, de l'artisanat, des pêcheries, de l'industrie forestière et de l'acériculture. Il assumait alors la supervision du bureau du Québec à New York, créé en 1940.

Au fil des ans, le mandat du Ministère fut actualisé et adapté aux nouvelles réalités du développement économique. C'est ainsi que se sont ajoutés, entre autres, les mandats du développement du tourisme en 1979, du développement de la technologie en 1988, de la science en 1994 et du commerce extérieur en 1996.

Il a été connu jusqu'en 1999 comme le ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie. À la suite de la création du ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie, il revient à son appellation d'origine, soit le ministère de l'Industrie et du Commerce. À l'automne 2002, le gouvernement annonce la création du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche, issu du regroupement des ministères de l'Industrie et du Commerce, des Finances ainsi que de la Recherche, de la Science et de la Technologie. La loi relative à ce nouveau ministère n'a toutefois jamais été sanctionnée.

Le 29 avril 2003, un décret gouvernemental a annoncé la création de l'actuel ministère du Développement économique et régional. Ce dernier regroupera le ministère de l'Industrie et du Commerce, le ministère des Régions, le ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie ainsi que Tourisme Québec.

## LA MISSION

*Contribuer au développement économique du Québec en intensifiant la compétitivité des entreprises et le développement des marchés, aux fins d'appuyer la création d'emplois.*

## LES CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS DU MINISTÈRE

Le Ministère élabore et propose au gouvernement des politiques visant à favoriser le développement de l'industrie et du commerce au Québec; il voit à la mise en œuvre de ces politiques, en surveille l'application et en coordonne l'exécution.

Plus particulièrement, le Ministère:

- élabore et met en œuvre des programmes d'aide en vue de contribuer au développement de l'industrie et du commerce au Québec et d'y promouvoir l'exportation de produits et services québécois;

- élabore, en collaboration avec les ministères et organismes concernés, en vue de les proposer au gouvernement, des objectifs, des priorités et des stratégies de développement industriel et commercial ;
- fournit aux entreprises et aux investisseurs les services qu'il juge nécessaires au développement de l'industrie et du commerce au Québec ;
- favorise le développement des coopératives au Québec ;
- favorise la concertation des intervenants économiques ;
- soumet ses recommandations au gouvernement sur les orientations et activités de l'État et des organismes publics, chaque fois qu'elles peuvent avoir une incidence sur l'industrie et le commerce au Québec ;
- participe au développement et à la promotion de l'industrie et du commerce, notamment en assurant l'expansion des marchés et la concrétisation au Québec des activités qui en découlent en vertu de la Politique en matière d'affaires intergouvernementales canadiennes et de celle en matière d'affaires internationales ;
- accorde, aux fins de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs et avec l'autorisation du gouvernement, une aide financière à certaines personnes ou certains organismes ;
- exécute ou fait exécuter, aux fins de l'exercice de ses fonctions et pouvoirs, des recherches, des études et analyses ;
- recueille, compile, analyse et publie des renseignements relatifs à l'industrie et au commerce.

Par ailleurs, le ministre a la charge de l'application des lois confiées à sa responsabilité. Outre celle sur l'Industrie et le Commerce, ces lois sont énumérées à l'annexe I.

## LES CLIENTÈLES ET LES PARTENAIRES

### Les clientèles

Le Ministère entretient des liens continus sur les plans tant sectoriel que régional avec les entreprises établies au Québec et avec celles de l'extérieur désirant faire des affaires au Québec.

Les secteurs d'activité relevant de la compétence du Ministère sont essentiellement : les industries de la santé, les industries du matériel aérospatial et de la défense, les industries chimiques, les industries des biens de consommation, les industries des équipements de transport, les industries des équipements électriques, les industries de la machinerie, les industries de la construction, les industries de la plasturgie, les industries métallurgiques, les industries de l'environnement, les industries des technologies de l'information et des communications, les coopératives, les entreprises de l'économie sociale, les entreprises de services et les entreprises de commerce.

### Les partenaires

Le Ministère s'associe à l'ensemble de ses partenaires socioéconomiques afin d'obtenir un effet de levier maximal. Pour ce faire, il agit de concert avec ses principaux partenaires :

- les autres ministères et organismes à vocation économique du gouvernement du Québec ;
- les autres paliers de gouvernement ;
- tous les autres organismes reliés au développement de l'économie, tels que les regroupements d'entreprises ou d'entrepreneurs, les syndicats et les diverses associations d'affaires.

## L'OFFRE DE SERVICE AUX ENTREPRISES

### Dans les régions du Québec

Afin d'adapter son offre de service à la situation de chaque région et de faciliter aux entreprises l'accès à l'ensemble de ses services, le Ministère est présent dans toutes les régions du Québec, grâce à ses directions régionales. Ces dernières permettent d'accéder à l'ensemble des spécialistes du Ministère, qui offrent un éventail complet et unique d'expertises dédiées au développement économique du Québec. Les entreprises et les décideurs bénéficient de produits et services offerts sous forme d'information, de promotion et de sensibilisation, de soutien professionnel et technique, d'aide financière, de partenariat et de gestion des lois. Les domaines d'expertise du Ministère comprennent notamment :

- la gestion d'entreprise ;
- l'entrepreneurship ;
- le développement des marchés ;
- la production ;
- l'innovation ;
- le développement coopératif ;
- le développement technologique et industriel ;
- le commerce ;
- l'économie sociale ;
- le financement ;
- le placement étudiant.

Les adresses des bureaux régionaux apparaissent à l'annexe II du présent rapport.

### À l'étranger

Afin d'appuyer les entreprises dans la consolidation et le développement de leurs marchés, le Ministère dispose d'un réseau de conseillers à l'étranger répartis dans 22 villes du monde. Leur rôle principal consiste à repérer les occasions d'affaires pour les exportateurs québécois et à mettre ces derniers en contact avec des intermédiaires commerciaux. De plus, les exportateurs québécois peuvent compter, au sein du Ministère, sur des équipes d'experts en matière de marchés internationaux, de politique commerciale et aussi de grands réseaux d'achat et de distribution.

Les adresses des bureaux du Ministère à l'étranger figurent à l'annexe III.

## L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Pour réaliser ses mandats, le Ministère s'appuie sur quatre directions générales : la Direction générale de l'Industrie, la Direction générale des opérations régionales, la Direction générale du développement des marchés et la Direction générale des politiques. Ces directions générales sont soutenues par la Direction générale de l'administration, le Secrétariat général, la Direction de la coordination et de la planification, la Direction des affaires juridiques de même que la Direction générale des consultations et des affaires publiques.

L'organigramme du Ministère, en vigueur le 31 mars 2003, est présenté au centre du document.

# PARTIE Les résultats pour 2002-2003

La partie 2 présente les résultats en regard :

- du Plan stratégique 2000-2003, mis à jour en avril 2001 ;
- du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 ;
- de la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, rendue publique le 1er avril 2001 ;
- de l'évaluation de programme.

Le Plan stratégique porte un regard sur le contexte dans lequel évoluent les entreprises québécoises, identifie les enjeux et présente la vision du Ministère en matière d'orientations, d'axes d'intervention, d'objectifs et d'indicateurs. Quant au Plan annuel de gestion des dépenses, il expose, pour l'année de référence, les cibles, les actions déterminantes visant l'atteinte de ces cibles de même que les travaux d'évaluation prévus. Enfin, la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises présente les objectifs que le Ministère a identifiés concernant le niveau et la qualité des services offerts.

## LES FAITS SAILLANTS

Il convient de mettre en évidence les actions du Ministère qui sont intrinsèques à sa mission. Pour ce faire, voici un agrégé des résultats atteints en 2002-2003 et qui visaient à augmenter la compétitivité et le développement des marchés des entreprises.

### Compétitivité des entreprises

Afin de demeurer compétitives et de rehausser leur productivité, les entreprises doivent placer l'innovation au cœur de leurs stratégies d'affaires. L'enjeu exige des entreprises qu'elles modifient leurs processus en adoptant de meilleures pratiques d'affaires (MPA) et en intégrant des pratiques de développement de produits, de veille stratégique, de production à valeur ajoutée, d'analyse comparative, et autres, et en prenant résolument le virage des affaires électroniques.

Le Ministère promeut et diffuse des sessions de formation sur les meilleures pratiques d'affaires portant sur quatorze thèmes. Les 305 sessions offertes cette année ont permis de former 5 640 dirigeants d'entreprises et travailleurs stratégiques.

Dans le cadre d'un accompagnement continu, le Ministère s'assure que la PME a une bonne connaissance de ses forces et de ses faiblesses et la soutient dans sa croissance. En 2002-2003, 3 789 entreprises ont fait l'objet d'un accompagnement personnalisé. La démarche proposée par le Ministère commence par l'identification d'un besoin d'intervention, le diagnostic. Ce dernier comprend une analyse détaillée de l'ensemble des éléments ayant une incidence sur le niveau de compétitivité et propose des pistes d'amélioration à l'entreprise. Cette année, le Ministère a appuyé 1 150 entreprises dans la réalisation d'un diagnostic. Parmi celles-ci, 882 ont bénéficié d'une aide financière et 268 d'une aide professionnelle et technique.

L'implantation d'activités reliées à l'adoption de MPA, de même que l'embauche de spécialistes en gestion ou en MPA, permettent à l'entreprise d'adopter de meilleures pratiques et de constater des résultats concrets. Au total, 1 074 projets d'implantation ont été réalisés et 550 spécialistes embauchés dans les PME grâce à une aide financière alors que 219 entreprises ont bénéficié du soutien technique et professionnel des conseillers du Ministère.

De plus, l'animation de réseaux économiques vise à faire émerger des synergies entre les partenaires en vue d'amorcer des projets structurants en matière de développement et de compétitivité et d'en favoriser la réalisation.

Ces interventions font en sorte que le Ministère a acquis une expertise et une connaissance pratique très pointue autant de la clientèle d'affaires que des réseaux de partenaires. Ainsi, le Ministère stimule activement le développement de la compétitivité.

**Développement des marchés**

Afin de maintenir leur croissance, les entreprises du Québec doivent généralement se tourner vers l'exportation. Pour ce faire, elles doivent adopter une démarche qui s'appuie sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie à l'exportation en acquérant une connaissance des marchés extérieurs, en posant les jalons d'une présence directe ou indirecte à l'étranger et en participant à des activités visant la pénétration de leurs produits dans les marchés visés.

Le Ministère, grâce à la connaissance approfondie de la situation économique et commerciale des pays couverts que possède le réseau économique du Québec dans le monde, accompagne les entreprises dans leurs premiers efforts à l'exportation ainsi que dans la consolidation et la diversification de leurs marchés en leur donnant des conseils stratégiques et de l'information commerciale, ce qui constitue la pierre angulaire de leur réussite à l'exportation.

Le Ministère, appuyé par les sections économiques des représentations du Québec à l'étranger, a accordé son soutien aux entreprises du Québec par la livraison de 504 produits ou services (missions commerciales, accompagnements, vitrines, accueil d'acheteurs étrangers, etc.) à 2 074 participants. Ces actions ont permis aux diverses clientèles de réaliser des ventes fermes de 593,1 millions de dollars, de signer des ententes avec 827 intermédiaires de ventes et de conclure 63 accords industriels. Ces réalisations, de la part des entreprises participantes, auront permis de créer ou protéger 3 872 emplois.

À titre d'exemple :

- Les interventions en Amérique du Nord ont soutenu les efforts de 799 participants et permis la signature d'ententes avec 497 intermédiaires de ventes et des ventes fermes de 167,8 millions de dollars.
- Les interventions effectuées en Amérique latine ont été bénéfiques aux 312 participants en permettant des ventes fermes de 258,7 millions de dollars.
- Le soutien aux 596 participants dans leurs démarches pour exporter en Europe aura permis d'atteindre 27,1 millions de dollars de ventes fermes et la signature de 23 accords industriels.
- Les 367 participants qui visaient les autres marchés (Asie-Océanie, Afrique et Moyen-Orient), ont réalisé des ventes fermes de 139,5 millions de dollars, grâce notamment au soutien du Ministère.

## LE PLAN STRATÉGIQUE 2000-2003 ET LE PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2002-2003

Cette section présente les résultats obtenus par le Ministère, pour la période 2002-2003, et ce, en fonction de chacun des indicateurs identifiés lors de l'élaboration du Plan stratégique 2000-2003 et lors de sa mise à jour en avril 2001. Ces indicateurs sont associés aux actions déterminantes identifiées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003. Il est à noter que c'est dans ce dernier document que le Ministère fixe ses cibles annuelles pour chacun des indicateurs.

Le Plan stratégique s'appuie sur deux orientations stratégiques qui visent respectivement à rendre l'environnement d'affaires québécois encore plus concurrentiel et à agir auprès des entreprises du Québec afin qu'elles accroissent leur compétitivité. Chaque orientation établit deux axes d'intervention prioritaires et comprend un certain nombre d'objectifs.

**Orientation 1 :** Favoriser le développement des facteurs internes de compétitivité des entreprises.

*Axes d'intervention*

- Soutenir l'appropriation de l'innovation par les entreprises.
- Appuyer le développement des marchés intérieurs et extérieurs.

**Orientation 2 :** Favoriser le développement des facteurs externes de compétitivité des entreprises.

*Axes d'intervention*

- Contribuer au renouvellement de la structure industrielle québécoise par l'investissement et l'entrepreneurship.
- Améliorer l'environnement d'affaires des entreprises.

La réalisation du Plan stratégique exige des efforts soutenus et l'engagement de tous les membres du personnel. Dans ce contexte, le Ministère s'est aussi donné des objectifs internes, qui non seulement visent à renforcer l'organisation mais qui constituent, de façon très importante, les conditions de succès du Plan stratégique.

Les résultats atteints par le Ministère sont présentés en fonction des orientations, des axes d'intervention, des objectifs et des indicateurs. Les commentaires quant aux actions déterminantes constituent un complément d'information.

## ORIENTATION 1

# Favoriser le développement des facteurs internes de compétitivité des entreprises.

### AXE D'INTERVENTION 1

**Soutenir l'appropriation de l'innovation par les entreprises.**

L'innovation constitue le facteur déterminant de la réussite des entreprises. Pour être compétitives, ces dernières doivent innover, maîtriser leurs coûts et gérer le changement en se donnant des stratégies d'affaires appropriées.

Le Ministère s'est engagé à soutenir l'appropriation de l'innovation par les entreprises en accélérant la mutation des entreprises vers les meilleures pratiques d'affaires (MPA).

Pour 2002-2003, il s'est fixé les cibles suivantes :

- Former 7 500 dirigeants d'entreprises et travailleurs stratégiques au moyen de sessions de formation sur les MPA, incluant les affaires électroniques.
- Réaliser 785 diagnostics sur les MPA dans les entreprises.
- Soutenir 685 nouveaux projets d'implantation de MPA dans les entreprises.
- Intégrer 553 spécialistes des MPA et de la gestion dans les entreprises.

***Accélérer la mutation des entreprises vers les meilleures pratiques d'affaires.***

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre de participations de dirigeants d'entreprises et de travailleurs stratégiques aux sessions de formation sur les meilleures pratiques d'affaires (MPA), incluant les affaires électroniques | **5 640** | **7 500** |

**Commentaires**

- La cible est atteinte à 75 % pour l'ensemble du Québec. Le recrutement de dirigeants d'entreprises et de travailleurs stratégiques demeure un défi de taille considérant la faible disponibilité de cette clientèle.
- Les sessions de formation sont offertes dans les 17 régions du Québec. Dans les régions comptant une plus forte concentration d'entreprises, la diffusion des sessions de formation nécessite la conclusion d'ententes de partenariat avec des intervenants locaux.
- Les formations en commerce et affaires électroniques sont incluses dans les MPA et ont permis de former, cette année, 992 dirigeants d'entreprises et travailleurs stratégiques.

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre de diagnostics sur les meilleures pratiques d'affaires (MPA) réalisés dans les entreprises | **882** | **785** |

**Commentaires**

- La cible annuelle a été dépassée de 12 %. Malgré les restrictions budgétaires imposées en cours d'année au programme *Impact PME*, la bonne performance a été réalisée en réduisant l'aide financière accordée par projet.
- D'un même diagnostic peuvent découler plusieurs projets d'implantation de MPA, et ce, sur un horizon de plus d'une année.
- Dans les régions où la clientèle potentielle est relativement constante, le nombre de diagnostics pouvant être réalisés atteint son maximum plus rapidement. Dans ces régions, les demandes s'orientent de plus en plus vers des projets d'implantation, lesquels constituent la suite logique à un diagnostic.
- En plus des 882 diagnostics soutenus par le Ministère, 268 diagnostics supplémentaires ont pu être menés grâce à l'appui de partenaires financiers, portant à 1 150 le nombre total de diagnostics réalisés.

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre de nouveaux projets d'implantation de meilleures pratiques d'affaires dans les entreprises | **1 074** | **685** |

**Commentaires**

- La cible annuelle a été dépassée de 56 %. Cette performance a pu être réalisée en réduisant l'aide financière accordée par projet.
- Les sessions de formation sur les MPA provoquent une forte demande pour des projets d'implantation.
- Grâce au soutien technique et professionnel fourni par le Ministère et à l'aide financière accordée par des partenaires, 219 projets d'implantation supplémentaires ont pu être réalisés ; portant à 1 293 le nombre total de projets soutenus.

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre de spécialistes des meilleures pratiques d'affaires et de gestion intégrés dans les entreprises | **550** | **553** |

**Commentaires**

Afin d'atteindre la cible, l'aide financière accordée par projet a été réduite. De plus, les réductions budgétaires ont contraint le Ministère à limiter ses engagements auprès d'entreprises qui auraient voulu bénéficier d'une aide financière.

**Action déterminante pour les indicateurs liés aux MPA**

Continuer à mettre en œuvre les trois volets de la Stratégie québécoise pour améliorer la compétitivité des entreprises, soit accélérer la diffusion des connaissances relatives aux MPA, soutenir l'implantation des MPA dans les entreprises, et favoriser le développement de nouveaux produits et l'intégration de nouvelles technologies et normes internationales.

**Commentaires**

- Depuis le début de la mise en œuvre de la stratégie en septembre 2001, les sessions de formation sur les MPA ont accueilli 8 629 participants.
- Au cours de l'année, 305 sessions de formation sur les MPA ont été réalisées avec une moyenne de 19 participants par session.
- Les diagnostics, l'embauche de spécialistes et les projets d'implantation de MPA sont appuyés par le programme d'aide financière *Impact-PME* administré par le Ministère. À ceux-ci s'ajoutent les projets financés par les partenaires et pour lesquels le Ministère accorde un soutien technique et professionnel.
- Parmi les entreprises qui ont déjà implanté une nouvelle pratique d'affaires, 49 % ressentent déjà des effets bénéfiques, alors que 46 % soutiennent qu'il est encore trop tôt pour tirer une conclusion à ce sujet. Parmi les 95 % des entreprises constatant des effets bénéfiques, l'implantation a eu des effets très importants (23 %), importants (35 %) ou modérés (37 %) sur leur productivité.

## ORIENTATION 1

Favoriser le développement des facteurs internes de compétitivité des entreprises.

### AXE D'INTERVENTION 2

**Appuyer le développement des marchés intérieurs et extérieurs.**

Au cours des dernières années, la progression des exportations du Québec vers les marchés étrangers a été à l'image des grandes tendances observées mondialement. La libéralisation du commerce et de l'investissement de même que la réduction ou l'élimination des obstacles réglementaires sont quelques-uns des éléments ayant une influence sur la performance des entreprises du Québec sur les marchés internationaux.

Afin de soutenir les entreprises dans ce contexte de changement constant et dans lequel l'exportation prend une place sans cesse grandissante, le Ministère appuie le développement des marchés intérieurs et extérieurs.

Pour 2002-2003, il s'est fixé les objectifs et cibles suivants :

- Élargir le bassin des nouveaux exportateurs.
- Aider 315 entreprises, dont 150 actives depuis trois ans et moins dans le domaine de l'exportation, à consolider leur présence sur les marchés des territoires prioritaires suivants : l'Amérique du Nord, l'Europe, l'Amérique latine et l'Asie-Océanie.
- Aider 130 entreprises à diversifier leur présence sur les marchés des territoires prioritaires suivants : l'Europe, l'Amérique latine et l'Asie-Océanie.
- Élaborer une politique de commerce extérieur.

***Élargir le bassin des nouveaux exportateurs.***

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre d'entreprises ayant effectué une première vente sur un marché hors du Québec grâce à l'aide du Ministère | 207 | Aucune |

**Commentaires**

- L'effort mis dans l'opération *2000 en l'an 2000* a ratissé le bassin des entreprises présentant un potentiel de développement de leurs marchés.
- Parmi les 207 entreprises, 20 ont reçu une aide du Ministère avant l'exercice financier 2002-2003 mais leur première vente sur un marché hors du Québec a été connue au cours de cet exercice.
- Une première vente sur un marché hors du Québec peut notamment survenir à la suite de la participation de l'entreprise à une mission ou à une foire, ou encore à la suite d'un accompagnement conseil du Ministère duquel peut, par exemple, résulter un plan d'affaires à l'international.

***Aider les entreprises exportatrices, dont celles qui ont fait leur entrée sur les marchés internationaux depuis trois ans et moins, à consolider leurs marchés actuels.***

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre d'entreprises ayant consolidé leurs marchés sur les territoires prioritaires grâce à l'aide du Ministère | **357** | **315** |

**Commentaires**

- La cible annuelle est dépassée de 13 %. Cette performance est supérieure à celle de l'année financière 2001-2002, puisque 45 entreprises de plus ont consolidé leurs marchés à l'exportation.
- Chez les entreprises ayant trois ans et moins d'expérience à l'exportation, la cible n'est atteinte qu'à 53 % (cible de 150 et résultat de 79).
- L'atteinte de la cible varie selon le marché visé. L'objectif est dépassé de 140 % pour l'Asie-Océanie (cible de 15 et résultat de 36) et de 15 % pour l'Amérique du Nord (cible de 220 et résultat de 254). La cible annuelle a été presque atteinte sur le marché de l'Amérique latine (cible de 40 et résultat de 37), alors que 75 % de l'objectif visé pour l'Europe (cible de 40 et résultat de 30) a été atteint.
- Vingt et une entreprises ont consolidé leur présence sur les marchés non prioritaires, dont 15 en Amérique latine, portant ainsi le total global à 378 entreprises ayant consolidé leurs marchés grâce à l'aide du Ministère.
- Parmi les 357 consolidations annoncées, 75 découlent d'une aide apportée par le Ministère avant l'exercice financier 2002-2003 mais ont été connues au cours de cet exercice.

**Action déterminante**

Organiser des missions commerciales et ministérielles.

**Commentaires**

- 27 activités visant la consolidation de marchés ont permis à 304 participants d'effectuer des ventes de 29,6 millions de dollars, la signature de 13 accords industriels et de 118 ententes avec des intermédiaires de ventes de même que l'implantation d'une entreprise québécoise à l'étranger.
- Ces résultats ont permis de créer ou de protéger 150 emplois.

***Aider les entreprises dynamiques déjà rompues à l'exportation à diversifier leurs marchés.***

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre d'entreprises ayant diversifié leurs marchés sur les territoires prioritaires grâce à l'aide du Ministère | 151 | 130 |

**Commentaires**

- Les résultats atteints sur les territoires asiatiques ont grandement contribué au total global de 151 entreprises qui ont réalisé une diversification de leurs marchés vers des pays prioritaires.
- L'atteinte de la cible varie selon le marché visé. L'objectif est dépassé de 280 % pour l'Asie-Océanie (cible de 10 et résultat de 38) et de 7 % pour l'Europe (cible de 60 et résultat de 64), alors que 82 % de l'objectif visé pour l'Amérique latine (cible de 60 et résultat de 49) a été réalisé.
- 51 entreprises ont diversifié leurs marchés vers des pays non prioritaires, portant ainsi le total global à 202 entreprises ayant diversifié leurs marchés grâce à l'aide du Ministère.
- En ce qui concerne l'Amérique latine, le Ministère a globalement apporté un soutien à 77 entreprises y ayant diversifié leurs marchés. Quarante-neuf d'entre elles l'ont fait vers des pays prioritaires, alors que 28 l'ont fait vers des pays non prioritaires.
- Parmi les 151 diversifications annoncées, 74 découlent d'une aide apportée par le Ministère avant l'exercice financier 2002-2003 mais ont été connues au cours de cet exercice.

**Action déterminante pour les indicateurs liés aux MPA**

Organiser des missions commerciales et ministérielles.

**Commentaires**

- Quarante-sept activités ayant pour but premier la diversification des marchés ont été réalisées au cours de l'année, permettant à 493 participants d'effectuer des ventes de 280,5 millions de dollars, la signature de 18 accords industriels et la conclusion d'ententes avec 100 intermédiaires de ventes de même que trois implantations d'entreprises québécoises à l'étranger.
- Ces résultats auront aussi permis de créer ou de protéger 1 373 emplois.

***Élaborer une politique de commerce extérieur.***

| Indicateur | Résultat |
| --- | --- |
| Degré d'avancement de l'élaboration d'une politique de commerce extérieur | **Politique élaborée et rendue publique en mars 2003** |

**Commentaires**

La Politique de commerce extérieur, qui est devenue par la suite la Stratégie de développement des exportations, est l'un des piliers de l'approche intégrée du Ministère en vue de renforcer la compétitivité des entreprises.

**Action déterminante pour les indicateurs liés aux MPA**

Soumettre à l'approbation du gouvernement la Politique de développement des exportations du Québec et assurer par la suite sa mise en œuvre.

**Commentaires**

- La Stratégie de développement des exportations du Québec a été rendue publique le 11 mars 2003 lors du Discours sur le Budget (budget non adopté).
- Les budgets prévus en mars 2003 pour la mise en œuvre de la stratégie ne sont plus disponibles. Les crédits alloués au Ministère pour 2003-2004 ne permettent pas de procéder à sa mise en oeuvre telle qu'elle a été annoncée.

## ORIENTATION 2

Favoriser le développement des facteurs externes de compétitivité des entreprises.

### AXE D'INTERVENTION 3

**Contribuer au renouvellement de la structure industrielle québécoise par l'investissement et l'entrepreneurship.**

Dans le contexte de la mondialisation, le renouvellement de la structure industrielle, et le développement des secteurs de haute technologie et des filières industrielles compétitives sont essentiels pour relever le défi de l'emploi. Ce renouvellement et ce développement peuvent se concrétiser grâce à l'essor des PME, à la création de réseaux d'entreprises regroupées dans des filières et au dynamisme de l'entrepreneurship québécois, tant individuel que collectif.

Le Ministère a contribué au renouvellement de la structure industrielle québécoise :

- en orientant et en soutenant les projets d'investissement au Québec ;
- en soutenant l'entrepreneurship, dont le développement des coopératives ;
- en favorisant la rétention et l'expansion des entreprises au Québec ;
- en favorisant la mise en œuvre de stratégies pour le développement de filières industrielles.

Pour 2002-2003, il s'est fixé les objectifs et cibles suivants :

- Contribuer à la création de 200 nouvelles coopératives.
- Élaborer une politique de développement des coopératives.
- Mettre en œuvre une stratégie gouvernementale en entrepreneurship.
- Soutenir la concrétisation de projets d'investissement au Québec.
- Orienter les décisions d'investissement des organismes et partenaires financiers du gouvernement du Québec.
- Intervenir auprès des entreprises à risque.
- Élaborer une stratégie industrielle dans le secteur des technologies de l'information.
- Élaborer une stratégie industrielle dans le secteur de l'automobile.
- Élaborer une stratégie industrielle dans le secteur de la transformation de l'aluminium.

***Consolider et renouveler la structure industrielle.***

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre de nouvelles coopératives créées | **203** | **200** |

**Commentaires**

- En 2002-2003, 203 coopératives ont été constituées contre 147 en 2001-2002, ce qui constitue une hausse de 38 %.
- On constate une augmentation du nombre de constitutions de coopératives dans plusieurs régions : Outaouais, Montérégie, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Estrie et Bas-Saint-Laurent. Les coopératives d'habitation (+ 64 %), de solidarité (+ 54 %) et de travailleurs (+ 40 %) auront particulièrement contribué à cette performance.
- Les résultats sont le reflet d'une diversification de plus en plus marquée des coopératives dans différents secteurs économiques.

| Indicateur | Résultat |
|---|---|
| Degré d'avancement de l'élaboration d'une politique de développement des coopératives | **Politique élaborée et rendue publique en mars 2003** |

**Commentaires**

- La Politique de développement des coopératives vise à fournir aux entreprises coopératives des conditions de développement optimales dans tous les secteurs d'activité, favorisant ainsi la création d'emplois, particulièrement en région.
- Elle comporte quatre axes d'intervention : adopter un cadre juridique efficace et novateur, créer ou améliorer des outils de capitalisation et de financement adaptés à la réalité coopérative, améliorer l'offre-conseil aux coopératives, et reconnaître les coopératives par l'intégration et l'harmonisation de l'action gouvernementale en matière de développement des coopératives.

**Action déterminante**

Soumettre à l'approbation du gouvernement une politique de développement des coopératives et assurer par la suite sa mise en œuvre.

**Commentaires**

- La Politique de développement des coopératives a été rendue publique le 11 mars 2003 lors du Discours sur le Budget (budget non adopté). Les crédits alloués au Ministère pour 2003-2004 ne permettent pas sa mise en œuvre intégrale.
- Des scénarios de mise en œuvre sont à l'étude.
- Les travaux de révision de la Loi sur les coopératives sont en cours et devraient être complétés durant l'exercice 2003-2004.

| Indicateur | Résultat |
| --- | --- |
| Degré d'avancement de la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale en entrepreneurship | • **Entrepreneurship féminin : protocole national signé pour femmes entrepreneures**<br>• **Incubation et essaimage d'entreprises : travaux préalables à la mise en œuvre réalisés, proposition de mesures non retenues dans le dernier budget**<br>• **Relève des dirigeants d'entreprise : travaux de recherche réalisés** |

**Commentaires**

Le Ministère a développé des mesures s'articulant autour de quatre axes : l'entrepreneurship féminin, l'incubation d'entreprises, l'essaimage d'entreprises et la relève des dirigeants d'entreprises. Toutefois, compte tenu du contexte budgétaire, seules les mesures proposées pour l'entrepreneurship féminin ont pu bénéficier de crédits. Ces mesures consistent à mettre en place des fonds d'investissement régionaux pour femmes entrepreneures dans cinq régions-ressources du Québec.

**Action déterminante**

Créer dans les régions-ressources un fonds d'investissement destiné aux femmes entrepreneures.

**Commentaires**

- Un protocole national entre le Ministère et FILACTION a été conclu le 24 mai 2002 afin de mettre en place une structure de financement et d'accompagnement de femmes entrepreneures.
- Toutes les organisations qui devaient être créées durant l'année l'ont été et les protocoles ont été signés pour permettre le lancement des projets dans les régions-ressources suivantes : Mauricie, Abitibi-Témiscamingue, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et Bas-Saint-Laurent.

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre et valeur des projets d'investissement identifiés ou soutenus par le Ministère | **79**<br>**1 854,8** M$ | **Aucune** |

**Commentaires**

Cet indicateur représente le nombre et la valeur des projets d'investissement ayant reçu une aide financière au moyen du *Programme d'aide à la concrétisation de projets d'investissement* (PACPI) ou ayant été recommandés formellement à des partenaires comme cibles de prospection. Cet indicateur ne reflète toutefois qu'une partie de l'effort du Ministère dans le soutien de projets d'investissement, puisqu'une aide professionnelle et technique est aussi offerte aux entreprises.

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre et valeur des projets d'investissement concrétisés à la suite de l'aide du Ministère | **19**<br>**678,4** M$ | **Aucune** |

**Commentaires**

Les projets d'investissement ici compilés sont ceux qui se sont effectivement concrétisés à la suite d'un soutien du Ministère ou à la suite d'une recommandation formelle à un partenaire financier. La concrétisation d'un projet peut survenir après une période plus ou moins longue, parfois même quelques années après que le Ministère l'eut reconnu ou soutenu.

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre d'avis ministériels émis par le Ministère à l'endroit d'organismes et partenaires financiers du gouvernement du Québec et portant sur des projets d'investissement | **219** | **Aucune** |

**Commentaires**

Les avis fournissent une expertise à la suite d'une évaluation des projets et des secteurs; ils éclairent la décision d'organismes auxquels s'adressent les entreprises pour obtenir une aide financière. Parmi ces organismes, on retrouve Investissement Québec et le Fonds de diversification de l'économie de la Capitale.

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre d'entreprises à risque auprès desquelles le Ministère et ses partenaires sont intervenus | **111** | **Aucune** |

**Commentaires**

Les interventions du Ministère ont permis de contribuer au maintien ou à la création de 4 263 emplois pour un taux de rétention des emplois de 84 %. Globalement, le taux de réussite des interventions complétées atteint 83 %. Pour l'année 2002-2003, des investissements de 66,6 millions de dollars ont été réalisés dans les entreprises visées par des mesures de rétention.

| Indicateur | Résultat |
| --- | --- |
| Degré d'avancement de l'élaboration d'une stratégie industrielle dans le secteur des technologies de l'information | **Portrait du secteur réalisé** |

**Commentaires**

Un portrait global de l'industrie des technologies de l'information et des communications a été réalisé ; sa diffusion est prévue pour l'automne 2003.

**Action déterminante**

Compléter et mettre en œuvre, à la suite de son adoption, la stratégie industrielle dans le secteur des technologies de l'information.

**Commentaires**

Des pistes de développement sont en cours d'élaboration pour les créneaux offrant le meilleur potentiel de développement.

| Indicateur | Résultat |
| --- | --- |
| Degré d'avancement de l'élaboration d'une stratégie industrielle dans le secteur de l'automobile | **Portrait du secteur réalisé et diffusé** |

**Commentaires**

Le portrait de la filière automobile au Québec est maintenant disponible dans le site Internet du Ministère.

**Action déterminante**

Compléter et mettre en œuvre, à la suite de son adoption, la stratégie industrielle dans le secteur de l'automobile.

**Commentaires**

Dans la stratégie industrielle pour le développement de la filière de l'automobile, cinq axes ont été retenus, soit le soutien à l'innovation, la prospection, le développement d'une image de marque, l'amélioration de l'environnement d'affaires et le renforcement du réseau de fournisseurs. Ce dernier axe est l'élément principal permettant d'assurer le développement de la filière.

| Indicateur | Résultat |
| --- | --- |
| Degré d'avancement de l'élaboration d'une stratégie industrielle dans le secteur de la transformation de l'aluminium | **Portrait du secteur réalisé et diffusé** |

**Commentaires**

Le portrait de la filière de la transformation de l'aluminium est maintenant disponible dans le site Internet du Ministère.

**Action déterminante**

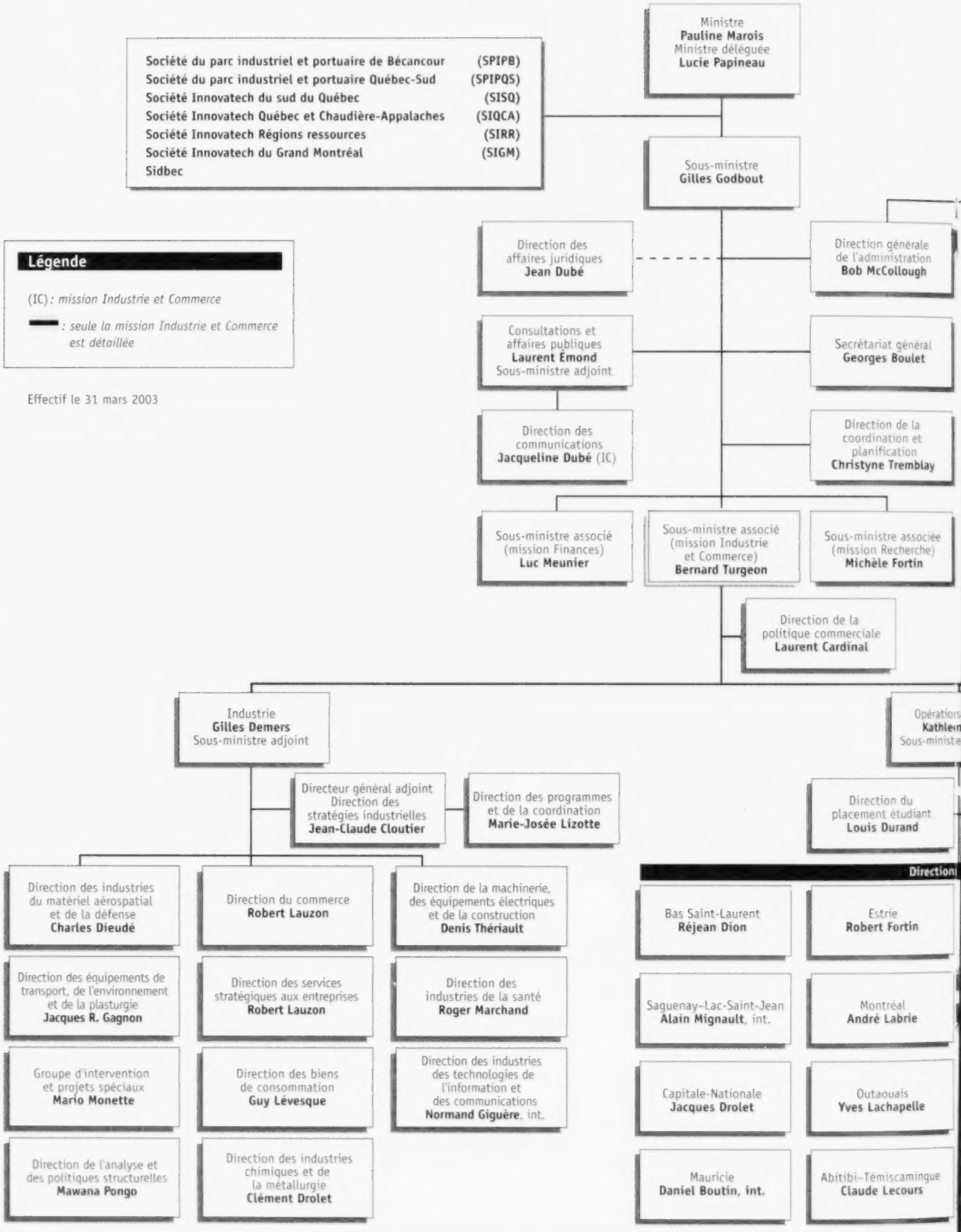
Compléter et mettre en œuvre, à la suite de son adoption, la stratégie industrielle dans le secteur de la transformation de l'aluminium.

**Commentaires**

La mise en œuvre d'un plan d'action est prévue pour l'année financière 2003-2004.

# Rapport annuel de gestion 2002-2003

## *Organigramme*


Société du parc industriel et portuaire de Bécancour (SPIPB)
Société du parc industriel et portuaire Québec-Sud (SPIPQS)
Société Innovatech du sud du Québec (SISQ)
Société Innovatech Québec et Chaudière-Appalaches (SIQCA)
Société Innovatech Régions ressources (SIRR)
Société Innovatech du Grand Montréal (SIGM)
Sidbec
Ministre
Pauline Marois
Ministre déléguée
Lucie Papineau
Sous-ministre
Gilles Godbout
Légende
(IC) : mission Industrie et Commerce
: seule la mission Industrie et Commerce est détaillée
Effectif le 31 mars 2003
Direction des affaires juridiques
Jean Dubé
Direction générale de l'administration
Bob McCollough
Consultations et affaires publiques
Laurent Émond
Sous-ministre adjoint
Secrétariat général
Georges Boulet
Direction des communications
Jacqueline Dubé (IC)
Direction de la coordination et planification
Christyne Tremblay
Sous-ministre associé (mission Finances)
Luc Meunier
Sous-ministre associé (mission Industrie et Commerce)
Bernard Turgeon
Sous-ministre associée (mission Recherche)
Michèle Fortin
Direction de la politique commerciale
Laurent Cardinal
Industrie
Gilles Demers
Sous-ministre adjoint
Directeur général adjoint
Direction des stratégies industrielles
Jean-Claude Cloutier
Direction des programmes et de la coordination
Marie-Josée Lizotte
Direction du placement étudiant
Louis Durand
Direction des industries du matériel aérospatial et de la défense
Charles Dieudé
Direction du commerce
Robert Lauzon
Direction de la machinerie, des équipements électriques et de la construction
Denis Thériault
Direction des équipements de transport, de l'environnement et de la plasturgie
Jacques R. Gagnon
Direction des services stratégiques aux entreprises
Robert Lauzon
Direction des industries de la santé
Roger Marchand
Groupe d'intervention et projets spéciaux
Mario Monette
Direction des biens de consommation
Guy Lévesque
Direction des industries des technologies de l'information et des communications
Normand Giguère, int.
Direction de l'analyse et des politiques structurelles
Mawana Pongo
Direction des industries chimiques et de la métallurgie
Clément Drolet
Bas Saint-Laurent
Réjean Dion
Estrie
Robert Fortin
Saguenay–Lac-Saint-Jean
Alain Mignault, int.
Montréal
André Labrie
Capitale-Nationale
Jacques Drolet
Outaouais
Yves Lachapelle
Mauricie
Daniel Boutin, int.
Abitibi-Témiscamingue
Claude Lecours

*Finances, Économie et Recherche*

Québec

Direction des ressources humaines
**Paul L'Archevêque**
**Nicole Lévesque** (IC)

Direction des ressources financières
(vacant)
**Marlaine Côté** (IC)

Direction des ressources informationnelles
(vacant)
**Martin Arsenault** (IC)

Direction des ressources matérielles
(vacant)
**Marlaine Côté** (IC)

Direction de la vérification interne
(vacant)
**Jacques Ouimet** (IC)

égionales
**Carrière**
djointe, int.

Direction du développement des entreprises et des affaires
**Kathleen Carrière**

**égionales**

Côte-Nord
**Jacques Chiasson**

Lanaudière
**Daniel Boutin**

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
**Roger Cyr**

Laurentides
**Diane Bélanger**, int.

Chaudière-Appalaches
**Paul Giguère**

Montérégie
**Manon Dumouchel**

Laval
**Diane Bélanger**

Centre-du-Québec
**Vincent Bourassa**

Développement des marchés
**Richard Tremblay**
Sous-ministre adjoint, int.

Directeur général adjoint
**Richard Tremblay**

Direction du développement des marchés à l'exportation
**Michel Coutu**

Direction Amérique du Nord
**Alain Proulx**

Direction Europe
**Pierre Hébert**

Direction Amérique latine et Antilles
**Guy Beaudoin**

Direction Asie-Pacifique, Afrique et Moyen-Orient
**Elena Voicu**

Politiques
**Suzanne Giguère**
Sous-ministre adjointe

Direction des politiques
**Marc Leduc**, int.

Direction de l'analyse du commerce extérieur
**Jean-Pierre Furlong**

Direction de l'entrepreneurship et des relations interministérielles (vacant)

Direction de l'évaluation de programme
**Germain Hébert**

Direction des coopératives
**Lise Jacob**

## ORIENTATION 2

Favoriser le développement des facteurs externes de compétitivité des entreprises.

### AXE D'INTERVENTION 4

**Améliorer l'environnement d'affaires des entreprises.**

L'économie du Québec est de plus en plus imbriquée dans un contexte mondial caractérisé par une concurrence accrue entre les entités locales, régionales et nationales, qui mettent en place des environnements d'affaires favorables au développement des entreprises.

Le Ministère a œuvré à améliorer l'environnement d'affaires des entreprises québécoises en agissant directement sur certains facteurs de l'environnement par :

- le renforcement du tissu industriel grâce au réseautage ;
- l'élaboration de stratégies industrielles régionales ;
- la contribution à la présence d'une relève compétente dans le bassin de main-d'œuvre qualifiée ;
- la défense des intérêts des entreprises en matière de politique commerciale.

Pour 2002-2003, il s'est fixé comme cible de contribuer au placement de 17 000 étudiants.

***Contribuer à la présence d'une relève dynamique dans le bassin de main-d'œuvre compétente.***

| Indicateur | Résultat | Cible |
|---|---|---|
| Nombre d'étudiants placés | **21 633** | **17 000** |

**Commentaires**

- L'objectif fixé a été largement dépassé, grâce, entre autres, à un contexte économique favorable et à la conclusion d'ententes d'exclusivité avec des partenaires stratégiques qui ont confié au Placement étudiant la dotation de leurs emplois.
- Le secteur privé a fourni 17 737 emplois à des étudiants. De ce nombre, 2 031 emplois subventionnés en lien avec le domaine d'études des étudiants ont notamment contribué à l'appropriation de l'innovation, de la technologie ou de l'inforoute par les entreprises, favorisant ainsi l'implantation de meilleures pratiques d'affaires.
- La fonction publique a accueilli 3 896 étudiants, dont 208 participants au Programme d'échange interprovincial d'emplois d'été. Le taux de représentation des étudiants allophones, anglophones et autochtones s'élève à 26 %. L'objectif gouvernemental d'intégration des membres de ces groupes a donc été dépassé.
- Parmi les quelque 70 000 étudiants inscrits au Placement étudiant, près du tiers ont eu l'occasion de faire valoir leurs compétences et leur savoir-faire auprès des employeurs des secteurs privé et public.
- Les employeurs ont pu bénéficier d'un service d'affichage électronique des emplois.

## LE CONTEXTE INTERNE ET LES CONDITIONS DE SUCCÈS DE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE 2000-2003

Afin d'appuyer adéquatement les entreprises et d'œuvrer de façon efficace et efficiente avec ses partenaires, le Ministère a pris diverses mesures visant un renforcement de l'organisation.
Les mesures mises en œuvre portent sur différentes facettes de l'organisation ayant des impacts sur la qualité des services offerts. Elles ont constamment été orientées et développées en fonction des besoins des clients ainsi que dans le respect des meilleures pratiques d'affaires.

Plus spécifiquement, le Ministère a œuvré en 2002-2003 à :

- l'évaluation des composantes du climat de travail ;
- la mise en œuvre d'un plan de communication ministériel ;
- la réalisation d'une démarche de gestion prévisionnelle des ressources humaines ;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action pour soutenir l'acquisition de compétences ;
- la révision de l'offre de service du Ministère ;
- l'application, de façon continue, du projet de modernisation de la fonction publique au Ministère par la concrétisation d'importants projets de développement.

***Élaborer et réaliser un sondage sur le climat organisationnel.***

| Indicateur | Résultat |
|---|---|
| Degré d'avancement de l'élaboration et de la réalisation du sondage sur le climat organisationnel | **Rapport final déposé en mars 2003** |

**Commentaires**

- Le sondage avait pour objectif d'évaluer notamment les composantes du climat de travail (le respect, la considération, la justice organisationnelle, l'autonomie et la possibilité de croissance), les causes du climat de travail (la structure, la culture, le style de leadership et les contraintes organisationnelles) ainsi que les conséquences du climat sur les comportements des personnes.
- Une décision sur les suites à y donner pourra être prise dans la prochaine année.

***Mettre en œuvre le plan cadre de communication de 2000 à 2003.***

| Indicateur | Résultat |
|---|---|
| Degré d'avancement de la mise en œuvre du plan cadre de communication | **Majorité des actions prévues réalisées** |

**Commentaires**

- Le plan cadre de communication 2000-2003 a été mis en place à compter de novembre 2000.

À titre d'exemples, voici quelques réalisations pour 2002-2003 :

- De nombreux plans de communication ont été réalisés pour soutenir la mise en place de stratégies et d'actions ministérielles à l'égard des différentes clientèles. Soulignons, entre autres, ceux pour la *Politique de développement des coopératives*, la *Stratégie de développement des exportations du Québec et les Meilleures pratiques d'affaires*.
- Des actions soutenues de communication, telles que l'émission de communiqués de presse, l'organisation de conférences de presse et la diffusion de publications de toutes natures, ont été effectuées de façon continue pour assurer une présence et une visibilité ministérielles adéquates.

***Réaliser une démarche de gestion prévisionnelle des ressources humaines.***

| Indicateur | Résultat |
|---|---|
| Degré d'avancement de la démarche de gestion prévisionnelle des ressources humaines | **Analyse quantitative des effectifs et étude sur les compétences et les emplois réalisés** |

**Commentaires**

Les résultats de ces travaux font partie d'une démarche globale de planification de la main-d'œuvre qui a notamment pour objectif de prévoir les besoins en ressources humaines pour les prochaines années.

***Élaborer et mettre en œuvre un plan de développement des ressources humaines.***

| Indicateur | Résultat |
|---|---|
| Degré d'avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de développement des ressources humaines (PDRH) | **Plusieurs activités de formation réalisées** |

**Commentaires**

- Les activités de formation réalisées en cours d'année concernaient notamment les thèmes de la protection des renseignements personnels, l'éthique et la déontologie, le changement et la gestion de projets.
- Le PDRH 2002-2005 du Ministère a été approuvé en mars 2002. Il a pour objectif de permettre aux membres du personnel d'acquérir des compétences génériques et spécifiques utiles à l'accomplissement de leur travail.

***Mener à terme le chantier sur la révision de l'offre de service du Ministère.***

| Indicateur | Résultat |
|---|---|
| Degré d'avancement de la réalisation du chantier sur la révision de l'offre de service du Ministère | **Offre de service révisée** |

**Commentaires**

La révision de l'offre de service du Ministère, amorcée en mai 2000, est terminée. Le Ministère dispose maintenant d'une offre de service intégrée.

***Appliquer, de façon continue, le projet de modernisation de la fonction publique au Ministère.***

| Indicateur | Résultat |
|---|---|
| Degré d'avancement de la mise en œuvre du portail gouvernemental pour le démarrage d'entreprises | **Travaux d'analyse effectués sur les impacts dans les ministères et organismes et sur les risques inhérents** |

**Commentaires**

- Un portail informationnel est accessible dans Internet depuis le 13 décembre 2001. Il intègre de l'information provenant des gouvernements provincial, fédéral et municipal, ainsi que du secteur privé. De ce fait, toute personne désireuse de lancer une entreprise voit ses démarches facilitées. En 2002-2003, le portail a été revu de façon à faciliter davantage l'accès à l'éventail d'outils et à l'information. À titre d'exemple, il est possible d'accéder à une série de documents contribuant à la réflexion préalable à tout projet de démarrage : aspects juridiques concernant les permis, financement d'un projet, plan d'affaires, promotion, installation d'une entreprise, etc. Mentionnons que le portail reçoit, en moyenne, 864 visites par jour.

Concernant le développement d'un portail transactionnel

- Un dossier d'affaires complet est en préparation ; il devrait être achevé à la fin de l'automne 2003. Ce dossier d'affaires vise essentiellement à rendre plus efficaces et plus simples les transactions entre l'administration publique et les personnes désirant se lancer en affaires. Le dossier d'affaires porte sur les aspects juridiques (ex. : Commission d'accès à l'information, lois et règlements des ministères et organismes, authentification et signature électronique), technologiques et financiers, les processus d'affaires ainsi que la sécurité et la protection des renseignements personnels et confidentiels.
- L'échéance du projet pourrait être réajustée, car elle dépend du projet structurant du gouvernement en ligne et d'un ensemble de considérations juridiques fondamentales. Par ailleurs, le portail de démarrage d'entreprises constitue un premier jalon du renouvellement de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

| Indicateur | Résultat |
| --- | --- |
| Degré d'avancement de la réalisation du Plan de modernisation des processus et des technologies de l'information (PMPTI) | • **Architecture des processus d'affaires complétée**<br>• **Identification et documentation des besoins d'affaires amorcées en vue de configurer un progiciel de gestion de la relation avec la clientèle**<br>• **Architecture informationnelle du site Internet réalisée**<br>• **Analyse en vue de structurer la gestion documentaire en révision finale** |

## Commentaires

Le PMPTI constitue un projet majeur pour le Ministère. Il a essentiellement pour objectifs d'améliorer la qualité des services, de faciliter le partage de la connaissance au sein du Ministère, d'améliorer les façons de faire et d'en renforcer l'efficacité, lorsque nécessaire, au moyen d'outils technologiques de pointe. Le PMPTI se concrétise par la gestion de trois projets : la gestion de la relation avec la clientèle, la refonte du site Internet et la gestion documentaire.

- L'architecture des processus d'affaires a permis de préciser les moyens par lesquels le Ministère doit soutenir les efforts de ses clientèles et d'harmoniser les façons de faire au sein de l'organisation.
- À la lumière de ces processus, les besoins d'affaires ont été identifiés et documentés afin de structurer la gestion de la relation avec la clientèle. La suite prévue au projet est la configuration d'un progiciel. Par ailleurs, une tournée de sensibilisation a été démarrée de façon à faciliter la gestion du changement.
- La refonte du site Internet : des groupes de discussion avec les entreprises ont permis, avant de finaliser l'architecture informationnelle, de valider les besoins et attentes des clientèles. Une navigation plus conviviale devrait en résulter.
- La gestion documentaire : le projet a démarré au printemps 2002. Certains biens livrables préalables à l'organisation de la gestion des documents ont été réalisés ou sont sur le point d'être complétés. Parmi ces biens livrables, on compte des politiques relevant de la gestion documentaire, un plan de classification et un calendrier des délais de conservation.

## PRÉCISIONS SUR CERTAINS INDICATEURS DU PLAN STRATÉGIQUE

Dans le présent rapport annuel, certains indicateurs ne sont pas présentés bien qu'ils l'aient été dans celui de 2001-2002. Le Ministère a dû en effet suspendre ou cesser le suivi de l'évolution des indicateurs ci-dessous en 2002-2003 :

- Mettre sur pied cinq centres d'affaires électroniques sur une base sectorielle ou régionale.
- Élaborer et mettre en œuvre une politique québécoise visant à attirer les investissements étrangers.
- Sensibiliser les entreprises à l'importance des affaires électroniques et les former en cette matière.
- Élaborer et mettre en œuvre la Politique de reconnaissance du personnel.

En ce qui concerne les centres d'affaires électroniques, cet indicateur a été aboli en raison d'un financement insuffisant.

Quant à la politique visant à attirer les investissements étrangers, la pertinence d'élaborer une telle mesure a été réévaluée. Il a ainsi été décidé de ne pas produire une telle politique. En effet, la première phase d'un diagnostic, réalisée en 2001, avait notamment fait ressortir que le Québec a obtenu sa part des investissements étrangers directs (E&B DATA – nouvelles implantations et expansions/modernisations) au Canada en 2000 et 2001.

Pour ce qui est de la formation aux affaires électroniques, elle est maintenant incluse dans l'indicateur sur le nombre de participations de dirigeants d'entreprises et de travailleurs stratégiques aux sessions de formation sur les meilleures pratiques d'affaires.

En outre, le Ministère a dû suspendre le suivi de l'élaboration et de la mise en œuvre de la Politique de reconnaissance du personnel. En effet, le plan d'action et le guide d'accompagnement développés pour le ministère de l'Industrie et du Commerce n'ont pu être adoptés puisqu'ils devaient être ajustés en fonction de la nouvelle réalité du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche.

En ce qui a trait à deux autres indicateurs

Le libellé de l'indicateur « Degré d'avancement de l'élaboration d'une stratégie industrielle dans le secteur de l'aluminium semi-ouvré », que l'on retrouve au Plan stratégique 2000-2003, a été remplacé par « Degré d'avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une stratégie industrielle dans le secteur de la transformation de l'aluminium ».

Enfin, l'indicateur sur le degré d'avancement de la mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* n'est plus suivi depuis avril 2002. Dorénavant, le suivi se fera dans le cadre d'un plan d'amélioration des services que le Ministère élaborera conformément aux directives du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

## LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Conformément à la Loi sur l'administration publique, le Ministère a rendu publique, le 1er avril 2001, sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* afin de faire connaître ses engagements en matière de services à la clientèle. Depuis, cette déclaration a été reconduite annuellement.

### Principales réalisations en 2002-2003

Au regard de l'accès aux services, la ligne sans frais du Ministère, 1 800 463-6642, a permis à toute personne qui appelle de voir sa communication dirigée vers l'un des 19 postes d'accueil téléphonique des directions régionales. Pour ce qui est de l'accès aux services par voie électronique, le Ministère a été accessible par son site Internet tout au cours de l'année.

Concernant l'engagement de rendre accessibles et transactionnels en mode électronique tous les programmes et services du Ministère au plus tard le 31 mars 2003, le Ministère a amorcé certains travaux visant à lui permettre de tenir cet engagement. En effet, le projet de refonte du site Internet visait, entre autres, à améliorer l'accès en mode électronique aux produits et services du Ministère. Toutefois, il n'a pas été possible de les rendre transactionnels, car ce volet dépend d'un renouvellement de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises et du projet de gouvernement en ligne. Il en va de même pour l'engagement d'intégrer à nos services électroniques l'information concernant les services offerts par nos partenaires. Ces engagements représentent un défi de taille que le Ministère entend relever au cours des prochaines années. Le projet de portail de démarrage d'entreprises, sous la responsabilité du Ministère, constitue d'ailleurs un premier jalon en ce sens.

Pour ce qui est de l'engagement relatif à la qualité des services, le Ministère a obtenu un taux de satisfaction de 94 % lors de ses séances de formation auprès de 10 306 participants.

## Résultats relatifs à l'engagement du Ministère de traiter les demandes selon certains délais

| Engagements | Nombre de demandes | Taux de respect des délais | |
|---|---|---|---|
| | 2002-2003 | 2002-2003 | 2001-2002 |
| Répondre aux courriels transmis à info@mic.gouv.qc.ca dans un délai de 24 heures. | 1 906 | 97 % | 98 % |
| Répondre aux courriels transmis à info.peq@mic.gouv.qc.ca (Placement étudiant) dans un délai de trois jours. | 201 | 96,5 % | 96 % |
| Traiter dans un délai de deux jours les demandes d'inscription (emploietudiant.qc.ca) reçues en mode électronique au Placement étudiant. | 77 506 | 99,7 % | 100 % |
| Émettre dans un délai de trois semaines les certificats d'admissibilité et les certificats de coopératives de petite taille et de taille moyenne reliés au *Régime d'investissement coopératif*. | 46 | 100 % | 100 % |
| Traiter dans un délai de trois semaines les demandes d'aide financière au programme *Impact PME* relatives à la réalisation de projets en matière d'innovation ou de développement des marchés. | 3 401 | 85 % | 86 % |
| Traiter dans un délai de trois semaines les demandes d'aide financière ou de certificat relatives au *Programme d'appui au développement d'une cité de l'optique* dans la région de Québec. | 16 | 75 % | 36 % |
| Traiter dans un délai de trois semaines les demandes d'aide financière des employeurs relatives au *Programme de soutien à l'emploi stratégique*[2]. | 1 717 | 53 % | 21 % |
| Traiter dans un délai de trois semaines toute demande écrite adressée au Ministère. | 1 341 | 97 % | Non disponible |
| Traiter dans un délai de trois semaines les plaintes[3] formulées au Ministère. | 7 | 57 % | 61 % |

[2] Ce programme n'a eu cours que pendant les deux premiers trimestres de l'année.
[3] Les plaintes formulées concernaient le programme *Brancher les familles sur Internet*.

Mis à part le *Programme d'appui au développement d'une cité de l'optique* et le *Programme de soutien à l'emploi stratégique*, qui ont connu une hausse de leur taux de respect des délais, on constate une certaine stabilité à ce chapitre d'une année financière à l'autre.

En outre, des efforts importants ont été déployés afin de rendre plus efficient le suivi des demandes de la clientèle. Les fonctionnalités, lorsqu'elles auront été implantées, favoriseront la diligence dans le traitement des demandes et faciliteront la gestion axée sur les résultats et la reddition de comptes.

De façon générale, le Ministère s'assure de traiter équitablement les demandes qui lui sont adressées. Pour les clients qui se sentent lésés, un bureau des plaintes est en place. Pour ce qui est de l'engagement relatif à la protection des renseignements de nature confidentielle, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de sa *Politique de sécurité de l'information et des échanges électroniques* et a continué de mettre en pratique sa *Procédure d'engagement et de confidentialité*. Ainsi, le personnel du Ministère a été régulièrement sensibilisé à propos de la protection des renseignements et de la sécurité de l'information. En dernier lieu, l'engagement relatif à l'amélioration des services de façon continue s'est concrétisé cette année par la tenue de l'*Enquête clientèle 2002 auprès des entreprises*, dont un résumé des résultats apparaît plus bas.

## L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

Les travaux d'évaluation visent à déterminer la pertinence d'un programme, l'efficacité avec laquelle les objectifs sont atteints, l'efficience des moyens mis en place et ses retombées. L'évaluation de programme constitue une fonction à valeur ajoutée pour la gestion axée sur les résultats et la reddition de comptes.

Conformément à la programmation des travaux d'évaluation soumise à la direction du Ministère, les travaux ci-dessous ont été effectués en cours d'année.

**Travaux complétés en 2002-2003**

**Réalisation de l'*Enquête clientèle 2002 auprès des entreprises***

Cette enquête est un des outils que le Ministère a mis en place dans sa démarche d'amélioration de sa prestation de services aux entreprises.

Voici un très bref aperçu des résultats ou constats qui s'en dégagent.

- 84,3 % des clients se déclarent globalement satisfaits des produits et services reçus du Ministère. Les insatisfaits totalisent 12,3 % des répondants.
- Le Ministère bénéficie d'une excellente notoriété auprès de ses clients actuels. En effet, la notoriété des intervenants publics en développement économique a été mesurée sous l'angle du premier intervenant auquel feraient appel les entreprises, dans cinq situations. Il en ressort que 70,5 % des clients actuels du Ministère optent pour ce dernier comme premier intervenant public, dans au moins une des cinq situations.
- Les défis qui préoccupent le plus grand nombre de répondants sont de maintenir une stratégie d'affaires, d'améliorer la compétitivité et la productivité, d'assurer un financement adéquat et d'embaucher de la main-d'œuvre qualifiée.

**Évaluation du programme *Brancher les familles sur Internet***

Cette évaluation a permis de constater les éléments suivants :

- L'objectif général de brancher 200 000 nouvelles familles a été atteint à près de 80 %. Ce résultat est un succès, puisque parmi ces 200 000 familles se trouvent quelque 50 000 familles ayant des revenus annuels inférieurs à 20 000 $.
- Le programme a permis d'atteindre trois objectifs spécifiques :
  - Stabiliser à 12 % l'écart entre le taux de branchement des familles au Québec et celui du reste du Canada. Ceci constitue une amélioration importante étant donné que l'écart ne cessait de croître depuis 1996. En l'absence du programme, cet écart aurait pu atteindre 16 %.
  - Réduire l'écart entre le taux de branchement des catégories de revenus les plus élevées et celui des catégories les moins élevées (fracture numérique).
  - Augmenter l'accès à Internet pour les jeunes de moins de 18 ans.

**Évaluation du *Programme d'amélioration des compétences en science et en technologie***

L'évaluation a été complétée. Compte tenu du contexte budgétaire, ce programme n'a pas été reconduit pour l'année financière 2003-2004.

**Travaux en cours de réalisation et qui se poursuivront en 2003-2004**

**Évaluation du programme *Décennie québécoise des Amériques***

**Évaluation du *Programme de soutien aux regroupements sectoriels en économie sociale***

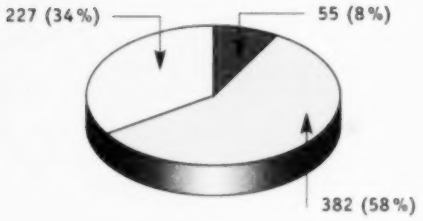
En ce qui concerne les travaux complétés, les résultats ont été remis à la direction du Ministère en vue de fournir un éclairage additionnel pour aider à la prise de décision.

# PARTIE L'utilisation des ressources

## LES RESSOURCES HUMAINES

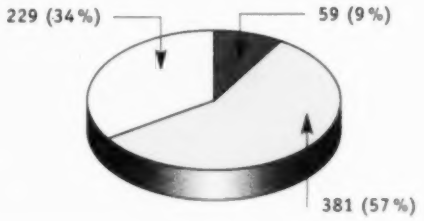
L'effectif régulier (en nombre de postes) du Ministère se chiffrait à 669 personnes au 31 mars 2003, comparativement à 664 au 31 mars 2002. Le personnel du Ministère est composé de 57 % de professionnels, de 34 % de fonctionnaires et de 9 % de cadres, lesquels gèrent l'ensemble de ces employés. Si l'on compare avec l'année 2001-2002, les proportions pour chacune des catégories d'emplois sont sensiblement les mêmes.

**Répartition de l'effectif du Ministère au 31 mars 2002**




Total : 664

**Répartition de l'effectif du Ministère au 31 mars 2003**




Total : 669

**Légende**

■ Cadres □ Professionnels □ Fonctionnaires

## LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget de dépenses et les dépenses réelles, par programme, sont les suivants :

| | Budget de dépenses (000 $) | Dépenses réelles (000 $) | |
|---|---|---|---|
| | 2002-2003 | 2002-2003 | 2001-2002 |
| **Programme 1** | | | |
| Soutien technique et financier aux entreprises et au développement des marchés | 139 717,1 | 197 951,4 | 205 653,4 |
| **Programme 2** | | | |
| Provision pour le Placement étudiant du Québec | 5 200,0 | _[a] | _[a] |
| **Total** | **144 917,1** | **197 951,4** | **205 653,4** |

[a] Les dépenses concernant cette provision ont été effectuées dans les différents ministères ayant embauché des étudiants.

### Description des programmes

Le programme 1 regroupe les budgets de toutes les unités administratives et des programmes d'assistance financière du Ministère. Il vise à offrir un soutien technique et financier aux entreprises et aux organismes à des fins de développement industriel, commercial, coopératif et des marchés dans le but d'aider à créer des emplois. Les aides financières allouées, ventilées par programme d'assistance financière, sont présentées à l'annexe IV.

Le programme 2 vise l'embauche dans la fonction publique du Québec d'étudiants pour la période estivale.

### Commentaires

Les crédits obtenus en cours d'exercice du ministère des Régions pour la *Stratégie de développement économique des régions-ressources* ainsi que du ministère des Finances pour le programme *Brancher les familles sur Internet* expliquent l'écart de 53 millions de dollars constaté entre le budget de dépenses et les dépenses réelles de l'année 2002-2003.

La diminution des dépenses réelles de 7,7 millions de dollars découle essentiellement de mesures terminées en 2001-2002.

## LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La fonction des ressources informationnelles du Ministère a été au cœur de plusieurs travaux[5] d'envergure.

Afin d'atteindre les objectifs de son plan stratégique, le Ministère a investi, depuis le printemps 2000, d'importants efforts dans le cadre de son Plan de modernisation des processus et des technologies de l'information (PMPTI). Précisons que ce dernier vise essentiellement une amélioration de la qualité des services à la clientèle et de la gestion de la connaissance. De plus, le Ministère a poursuivi les travaux nécessaires au développement du portail de démarrage d'entreprises.

### La qualité des services à la clientèle

L'amélioration de la qualité des services s'appuie sur une révision des façons de faire en mettant principalement l'accent sur les besoins des clients. Le Ministère a amorcé un changement de ses façons de faire afin d'intégrer dans sa prestation de services une approche multicanaux (téléphone, courriel, Internet et personne à personne). Par son projet de refonte du site Internet, le Ministère a œuvré à simplifier l'accès à l'information pour les citoyens et les entreprises. De plus, le Ministère s'est doté d'un progiciel de gestion de la relation avec la clientèle qui servira notamment à la collecte et au partage de l'information sur les clientèles ainsi qu'à la prestation de services. Par ailleurs, ce progiciel appuiera la gestion axée sur les résultats, principalement par des outils intégrés de planification et de suivi des projets et des activités du Ministère.

### La gestion de la connaissance

Au chapitre de la gestion de la connaissance, le Ministère a amorcé une réflexion sur la mise en place d'un projet de gestion documentaire. L'analyse des besoins effectuée a fait ressortir la valeur ajoutée d'un outil ministériel qui puisse faciliter le classement et le repérage de l'information. Une amélioration du partage de l'information à l'échelle ministérielle est indispensable à l'amélioration de l'efficience des processus de travail au Ministère.

[5] Les travaux sont sous la responsabilité de plusieurs unités administratives et ont fait l'objet d'un suivi particulier à l'aide de deux indicateurs présentés aux pages 34 et 35 de la partie 2 du présent rapport.

### Le portail de démarrage d'entreprises

Des ressources du Ministère ont été mises à contribution pour le projet gouvernemental de portail de démarrage d'entreprises. Conformément aux recommandations du Groupe-conseil sur l'allégement réglementaire, les travaux visent à simplifier les démarches requises lors du démarrage d'une entreprise. Ce projet constitue un premier jalon dans un éventuel renouvellement de la prestation de services aux entreprises.

Les visées de ces projets sont en lien avec les orientations stratégiques du Ministère. Les projets décrits ci-dessus permettront au Ministère d'accroître sa performance, de faciliter l'accès à ses services tout en assurant la sécurité de l'information et d'offrir des services qui répondent davantage aux besoins.

## LES RESSOURCES MATÉRIELLES

Des travaux de réaménagement aux neuf étages du 710, place D'Youville se sont déroulés tout au cours de l'année 2002. Ces travaux ont permis de doter le personnel et la clientèle du Ministère d'un milieu mieux adapté aux besoins. Cela a représenté plus de 430 réaménagements de postes.

Dans le contexte de ce réaménagement, une étude a été réalisée concernant la gestion des accès pour le 710, place D'Youville et ce projet suivra son cours en 2003.

# PARTIE Les exigences législatives et gouvernementales

## L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels (PRP), le Ministère fait part dans son rapport annuel de gestion de ses réalisations à ce chapitre.

### L'accès à l'information

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Ministère a traité 21 demandes d'information dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1). Aucune de ses réponses n'a été révisée par la Commission d'accès à l'information (CAI).

### Les actions réalisées lors de l'application du Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels (PRP)

Le Comité ministériel de protection des renseignements personnels a étendu, en juin 2002, la portée de son mandat à l'ensemble de l'information confidentielle plutôt qu'aux seuls renseignements personnels. D'ailleurs, le comité se nomme maintenant Comité sur la protection des renseignements confidentiels.

La mise en œuvre du plan d'action sur la protection des renseignements confidentiels, adopté en juin 2002 et actualisé en novembre, s'est traduite par une série d'actions concrètes qui ont permis :

- de corriger certaines données dans le site Internet au chapitre de la PRP et de mettre en œuvre une politique de confidentialité dans Internet ;
- d'assurer encore plus étroitement la confidentialité des renseignements en adoptant des pratiques administratives conformes au *Guide sur la confidentialité des renseignements médicaux contenus dans les dossiers des employés de la fonction publique* ;
- de répondre aux exigences administratives de la CAI en matière d'utilisation des télécopieurs et du courrier électronique :
  - en diffusant une chronique relative à l'utilisation des télécopieurs,
  - en faisant connaître à l'ensemble du personnel des lignes directrices relatives à l'utilisation du courrier électronique et en incluant un avertissement de confidentialité dans tous les courriels ;
- de mettre en place une procédure de sécurisation des renseignements nominatifs et confidentiels.

Enfin, le Ministère a donné des sessions de formation ciblées en matière de protection des renseignements et de sécurité de l'information au personnel touché de la Direction des ressources humaines et de la Direction du Placement étudiant.

## LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En 2001, le Ministère s'est doté d'un plan d'action sur la sécurité de l'information lui permettant de mettre en œuvre une série de mesures conformes aux exigences de la *Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques* du Secrétariat du Conseil du trésor ainsi qu'aux normes internationales de sécurité.

En mars 2002, le Ministère a débuté la mise en application sa *Politique de sécurité de l'information et des échanges électroniques*.

En 2002-2003, le Ministère a poursuivi la réalisation de son plan d'action sur la sécurité de l'information, notamment par une sensibilisation régulière du personnel et par la mise à jour constante de la sécurité de son réseau informatique.

## LA PROTECTION DES NON-FUMEURS

Le 17 juin 1998, l'Assemblée nationale adoptait la Loi sur le tabac (L.R.Q. c. T-0.01) confiant à tout exploitant d'un lieu la responsabilité de voir au respect des règles relatives à l'usage interne du tabac.

En 2002-2003, le Ministère a poursuivi ses actions favorisant des lieux exempts de fumée pour le bien-être de ses employés et de sa clientèle. Le Ministère a notamment réalisé les actions suivantes :

- Le suivi par le Comité de santé et de sécurité au travail de la promotion et de la sensibilisation relatives aux effets néfastes de l'usage du tabac. À ce titre, le personnel des bureaux de Québec et de Montréal a été sensibilisé lors de la Semaine de la santé.
- La promotion à l'interne du concours Défi Tabac, lancé en mars 2003 par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec.
- La révision de la Politique sur l'usage interne du tabac dans le but de définir et de préciser davantage les rôles des intervenants en ce qui a trait à l'application de la Loi sur le tabac.
- La résolution et la gestion des plaintes provenant des employés ou de la clientèle ;

Enfin, les bureaux de Québec ont fait l'objet d'une inspection par le MSSS. Aucune infraction à la loi n'a été constatée.

## L'ADMINISTRATION DES LOIS

### La Loi sur les matériaux de rembourrage et les articles rembourrés

Au cours du dernier exercice financier, le Ministère a émis ou renouvelé 3 106 permis et ses inspecteurs ont procédé à 1 062 visites d'inspection.

### La Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux

Au cours du dernier exercice financier, les inspecteurs du Ministère ont procédé à 535 visites d'inspection. Ils ont alors rédigé 162 constats d'infraction, qui ont été transmis au ministère de la Justice pour traitement.

### La Loi sur les coopératives et la Loi sur l'aide au développement des coopératives et des personnes morales sans but lucratif

Au cours de l'exercice, le Ministère a approuvé et délivré les statuts de constitution de 203 coopératives. Il a également procédé à 31 modifications de statuts, quatre fusions de coopératives, une continuation d'une association en milieu scolaire en coopérative et 10 dissolutions par liquidation. Il a enfin émis 54 certificats de régularité.

En plus d'administrer la Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2), le Ministère est chargé d'appliquer la Loi sur l'aide au développement des coopératives et des personnes morales sans but lucratif (L.R.Q., c. A-12.1).

De cette dernière loi, découlent le *Programme favorisant le financement de l'entreprenariat collectif* et le *Programme favorisant la capitalisation des entreprises de l'économie sociale*. Ces deux programmes ont été instaurés afin de faciliter le financement et la capitalisation des entreprises de l'économie sociale.

### La Loi sur les immeubles industriels municipaux

En vertu de l'article 14 de la Loi modifiant la Loi sur les immeubles industriels municipaux (1994, c.34), toutes les aliénations d'immeubles industriels municipaux, comprenant terrains et bâtiments, réalisées sur le territoire d'une municipalité locale doivent être autorisées par le Ministère. Historiquement, il a le mandat, en vertu de cette loi, d'exercer une vigilance sur l'achat et la vente de terrains par les municipalités, de façon à éviter une spéculation indue au détriment des municipalités.

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, conformément à cette loi, le Ministère a traité 149 demandes, dont 123 cas d'aliénation. Il est à noter que le 14 juin 2002, l'article 14 de cette loi a été abrogé. À l'exception de certaines lois spéciales, le Ministère n'a plus à donner son autorisation lors d'aliénation de terrains. Enfin, le Ministère a acheminé au ministère des Affaires municipales et de la Métropole ainsi qu'aux municipalités régionales de comté 14 avis concernant le développement industriel prévu dans les schémas d'aménagement révisés des municipalités régionales (Loi sur l'aménagement et l'urbanisme L.R.Q., c. A-19.1).

## LA POLITIQUE LINGUISTIQUE DU MINISTÈRE

La Politique linguistique du Ministère, en vigueur depuis le 25 avril 2000, est mise en application de façon continue. On en trouve le texte dans l'intranet du Ministère de façon à permettre aux membres du personnel de la mettre en oeuvre auprès des entreprises.

Cette politique s'inspire des dispositions de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

## LES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Au cours de l'année 2002-2003, le Ministère a donné suite avec rigueur aux programmes d'accès à l'égalité en emploi.

Voici quelques données.

- 22,6 % des cadres sont des femmes.

  Le Ministère a dépassé l'objectif gouvernemental de 20 % en ce qui concerne la proportion de femmes en situation de gestion.
- 32,5 % des professionnels sont des femmes, comparativement à 30 % en mars 2001.
- 4,9 % des employés sont des membres d'une communauté culturelle, comparativement à 2,3 % dans la fonction publique québécoise en mars 2002.
- 0,7 % des employés sont des personnes handicapées, comparativement à 0,6 % en mars 2001 pour l'ensemble du Ministère. De plus, le Ministère souscrit au Programme de stages pour les personnes handicapées.

Par sa politique d'embauche favorisant le renouvellement des ressources humaines, le Ministère s'est donné les moyens de faciliter l'application des programmes d'accès à l'égalité en emploi.

## LE PLAN DE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

En août 1999, il n'y avait aucun employé régulier de moins de 30 ans au ministère de l'Industrie et du Commerce. Afin de renouveler ses ressources humaines, le Ministère a donc mis en place diverses mesures telles que le recrutement ministériel réservé aux finissants universitaires.

Depuis mars 2001, le Ministère a recruté 41 jeunes, ce qui a eu pour résultat que les moins de 35 ans représentent à présent 13,1% de l'ensemble du personnel régulier. En octobre 2002, le Ministère a également commencé un exercice de planification de la main-d'œuvre qui lui permettra notamment de connaître le profil des futurs candidats à recruter au cours des prochaines années.

## L'ÉTHIQUE

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*, le Ministère met en œuvre une série d'actions visant à assurer le respect des règles d'éthique. Notamment, lors de l'entrée en fonction d'un nouvel employé, le Ministère s'assure de l'absence de conflits d'intérêts en lui faisant remplir une déclaration d'intérêts. Enfin, le Ministère est engagé dans un projet pilote de formation en ligne sur l'éthique, pour tout son personnel. Ce projet permettra au Ministère de joindre plus facilement l'ensemble de son personnel, réparti dans toutes les régions du Québec.

# ANNEXE Les autres lois sous la responsabilité du ministre

Le ministre de l'Industrie et du Commerce est également responsable de l'application des lois régissant certaines sociétés d'État, des lois ayant trait au développement industriel et au développement touristique, des lois sur le commerce et des lois sur les coopératives.

## Les lois constitutives des sociétés d'État

- Loi sur l'établissement par Sidbec d'un complexe sidérurgique (L.R.Q., c. E-14).
- Loi sur la Société du parc industriel et portuaire de Bécancour (L.R.Q., c. S-16.001).
- Loi sur la Société Innovatech du sud du Québec (L.R.Q., c. S-17.2.2).
- Loi sur la Société Innovatech Québec et Chaudière-Appalaches (L.R.Q., c. S-17.4).
- Loi sur la Société Innovatech Régions ressources (L.R.Q., c. S-17.5).
- Loi sur la Société Innovatech du Grand Montréal (L.R.Q., c. S-17.2.0.1).
- Loi sur la Société du parc industriel et portuaire Québec-Sud (L.R.Q., c. S-16.01).

## Le développement industriel

- Loi sur les sociétés de placements dans l'entreprise québécoise (L.R.Q., c. S-29.1).
- Loi favorisant l'augmentation du capital des petites et moyennes entreprises (L.R.Q., c. A-33.01).

## Le développement touristique

- Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1).

## Le commerce

- Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux (L.R.Q., c. H-2.1).
- Loi sur les matériaux de rembourrage et les articles rembourrés (L.R.Q., c. M-5).

## Les coopératives

- Loi sur l'aide au développement des coopératives et des personnes morales sans but lucratif (L.R.Q., c. A-12.1).
- Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2).

## Le commerce extérieur

Le ministre de l'Industrie et du Commerce exerce certaines fonctions[1] du ministre des Relations internationales prévues à la Loi sur le ministère des Relations internationales (L.R.Q., c. M-25.1.1).

[1] Voir les décrets n° 43-2002 du 30 janvier 2002, n° 1109-2002 du 25 septembre 2002 et n° 558-2003 du 29 avril 2003.

# ANNEXE Les adresses du Ministère au Québec

Partout au Québec :
1 866 463-6642 (sans frais)

**Direction régionale du Bas-Saint-Laurent (01)**
92, 2e rue Ouest, bureau 103
Rimouski (Québec) G5L 8B3

Tél. : (418) 727-3577
Téléc. : (418) 727-3640

**Direction régionale du Saguenay–Lac-Saint-Jean (02)**
3950, boul. Harvey, 2e étage
Saguenay, arrondissement Jonquière
(Québec) G7X 8L6

Tél. : (418) 695-7862
Téléc. : (418) 695-7870

**Direction régionale de la Capitale-Nationale (03)**
710, place D'Youville, 7e étage
Québec (Québec) G1R 4Y4

Tél. : (418) 691-5824
Téléc. : (418) 643-4099

**Direction régionale de la Mauricie (04)**
Édifice Capitanal
100, rue Laviolette, bureau 321
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Tél. : (819) 371-6776
Téléc. : (819) 371-6962

**Direction régionale de l'Estrie (05)**
200, rue Belvédère Nord, bureau 4.03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Tél. : (819) 820-3205
Téléc. : (819) 820-3966

**Direction régionale de Montréal (06)**
380, rue Saint-Antoine Ouest, 4e étage Sud
Montréal (Québec) H2Y 3X7

Tél. : (514) 499-2550
Téléc. : (514) 873-9913

**Direction régionale de l'Outaouais (07)**
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 7.200
Gatineau, arrondissement Hull
(Québec) J8X 4C2

Tél. : (819) 772-3131
Téléc. : (819) 772-3981

**Direction régionale de l'Abitibi–Témiscamingue (08)**
180, boul. Rideau, bureau 2.11
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9

Tél. : (819) 763-3875
Téléc. : (819) 763-3496

**Direction régionale de la Côte-Nord (09)**
625, boul. Laflèche, bureau 1.811
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

Tél. : (418) 295-4050
Téléc. : (418) 295-4885

***Centre d'affaires regroupé***
454, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec) G4R 3A9

Tél. : (418) 964-8160
Téléc. : (418) 964-8164

**Région du Nord-du-Québec (10)**
Desservie par la Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue appuyée par les directions régionales du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de la Côte-Nord

**Direction régionale de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (11)**
224, boul. Gérard D.-Lévesque
Case postale 579
New Carlisle (Québec) G0C 1Z0

Tél. : (418) 752-2229
Téléc. : (418) 752-2902

**Direction régionale de la Chaudière-Appalaches (12)**
3e étage
11535, 1re Avenue Est, bureau 304
Saint-Georges (Québec) G5Y 7H5

Tél. : (418) 226-3137
Téléc. : (418) 226-3250

***Bureau de Montmagny***
68, rue du Palais-de-Justice, bureau 103
Montmagny (Québec) G5V 1P5

Tél. : (418) 248-3331
Téléc. : (418) 248-4098

**Direction régionale de Laval (13)**
1555, boul. Chomedey, bureau 250
Laval (Québec) H7V 3Z1

Tél. : (450) 680-6175
Téléc. : (450) 682-1595

**Direction régionale de Lanaudière (14)**
Bureau 3300, 3e étage
40, rue Gauthier Sud
Joliette (Québec) J6E 4J4

Tél. : (450) 752-8050
Téléc. : (450) 752-8064

**Direction régionale des Laurentides (15)**
10, rue Saint-Joseph, bureau 308
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 7G7

Tél. : (450) 569-3031
Téléc. : (450) 569-3039

**Direction régionale de la Montérégie (16)**
201, place Charles-Lemoyne, bureau 101
Longueuil (Québec) J4K 2T5

Tél. : (450) 928-7456
Téléc. : (450) 928-7465

**Direction régionale du Centre-du-Québec (17)**
Édifice Provincial
62, rue Saint-Jean-Baptiste
Victoriaville (Québec) G6P 4E3

Tél. : (819) 752-9781
Téléc. : (819) 758-4306

***Bureau de Drummondville***
1400, rue Michaud
Drummondville (Québec) J2C 7V3

Tél. : (819) 475-8616
Téléc. : (819) 475-8621

# ANNEXE Les adresses du Ministère à l'étranger

## AMÉRIQUE DU NORD

### CANADA

**BUREAU DU QUÉBEC À TORONTO**
20, rue Queen Ouest, bureau 1504
C.P. 13
Toronto (Ontario) M5H 3S3
CANADA

Tél. : (416) 977-6060
Téléc. : (416) 596-1407

**Jean-Louis Hériveault**, *chef de poste*

**Jean-Marc Ménard**, *conseiller économique*
Courriel : jean-marc.menard@mce.gouv.qc.ca

**Benoît Breton**, *attaché commercial*
Tél. : (416) 977-6713, poste 232
Courriel : benoit.breton@mce.gouv.qc.ca

**Camille Dufour**,
*attaché commercial et agroalimentaire*
Tél. : (416) 977-6713, poste 233
Courriel : camille.dufour@mce.gouv.qc.ca

**BUREAU DU QUÉBEC À VANCOUVER**
789, West Pender, bureau 780
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1H2
CANADA

**André Gour**, *attaché commercial*
Tél. : (604) 682-3500, poste 106
Téléc. : (604) 682-6670
Courriel : andre.gour@mce.gouv.qc.ca

### ÉTATS-UNIS

**DÉLÉGATION GÉNÉRALE DU QUÉBEC À NEW YORK**
One Rockefeller Plaza, 26th Floor
New York, NY 10020-2102
ÉTATS-UNIS

Tél. général : (212) 397-0200
Téléc. : (212) 757-4753

**Michel Robitaille**, *délégué général*

**Jean Saintonge**,
*directeur des services économiques*
Tél. : (212) 843-0970
Courriel : jean.saintonge@mri.gouv.qc.ca

**Denise Bigo**, *attachée commerciale*
Tél. : (212) 843-0972
Courriel : denise.bigo@mri.gouv.qc.ca

**Susan Pak**, *attachée commerciale*
Tél. : (212) 843-0975
Courriel : susan.pak@mri.gouv.qc.ca

**Laurent Waessa**, *attaché commercial*
Tél. : (212) 843-0973
Courriel : laurent.waessa@mri.gouv.qc.ca

**Myra Clément**,
*attachée commerciale et agroalimentaire*
Tél. : (212) 843-0974
Courriel : myra.clement@mri.gouv.qc.ca

**Paul Dallaire**, *attaché commercial*
Tél. : (212) 843-0971
Courriel : paul.dallaire@mri.gouv.qc.ca

**DÉLÉGATION DU QUÉBEC À BOSTON**
31, Milk Street, 10e étage
Boston, MA 02109-5104
ÉTATS-UNIS

Tél. : (617) 482-1193
Téléc. : (617) 482-1195

**François Lebrun**, *délégué*

**Frederic Alberro**,
*directeur des services économiques*
Tél. : (617) 482-1193
Courriel : frederic.alberro@mri.gouv.qc.ca

**Susan R. Deacy**, *attachée commerciale*
Tél. : (617) 482-1193, poste 117
Courriel : susan.deacy@mri.gouv.qc.ca

**Vahe Apelian**, *attaché commercial*
Tél. : (617) 482-1193, poste 115
Courriel : vahe.apelian@mri.gouv.qc.ca

**Victoria Daniloff**,
*attachée commerciale et agroalimentaire*
Tél. : (617) 482-1193, poste 116
Courriel : victoria.daniloff@mri.gouv.qc.ca

**Johanne Guertin**, *attachée commerciale*
Tél. : (617) 482-1193, poste 118
Courriel : johanne.guertin@mri.gouv.qc.ca

**DÉLÉGATION DU QUÉBEC À CHICAGO**
444, North Michigan Avenue, bureau 1900
Chicago, IL 60611
ÉTATS-UNIS

Tél. : (312) 645-0392
Téléc. : (312) 645-0542

**Michel Lafleur**, *conseiller économique*
Tél. : (312) 645-0395, poste 225
Courriel : michel.lafleur@mri.gouv.qc.ca

**Charles Orlowek**, *attaché commercial*
Tél. : (312) 645-0395 poste 223
Courriel : orlowek@quebectrade.qc.ca

**Keith Kalinowski**, *attaché commercial*
Tél. : (312) 645-0395 poste 230
Courriel : kalinowski@quebectrade.qc.ca

**Joan M. Kimball**,
*attachée commerciale et agroalimentaire*
Courriel :joan.kimball@mri.gouv.qc.ca

**DÉLÉGATION DU QUÉBEC À LOS ANGELES**
10 940, Wilshire, bureau 720
Los Angeles, CA 90024
ÉTATS-UNIS

Tél. : (310) 824-4173
Téléc. : (310) 824-7759

**Marc T. Boucher**, *délégué*

**Benoit Lymburner**, *conseiller économique*
Tél. : (310) 824-4173, poste 106
Courriel : benoit.lymburner@mri.gouv.qc.ca

**Melissa A. Isom**, *attachée commerciale et agroalimentaire*
Tél. : (310) 824-4173, poste 105
Courriel : melissa.isom@mri.gouv.qc.ca

**Jerome Alton Carney**, *attaché commercial*
Tél. : (310) 824-4173, poste 104
Courriel : jerome.alton.carney@mri.gouv.qc.ca

**BUREAU DU QUÉBEC À ATLANTA**
1170, Peachtree Street
Atlanta, GA 30309
ÉTATS-UNIS

Tél. : (404) 815-4979
Téléc. : (404) 815-6664

**Louise Fortin**, *attachée commerciale*
Courriel : louise.fortin@mri.gouv.qc.ca

**Virginia Rand-Hill**, *attachée commerciale*
Courriel : virginia.rand-hill@mri.gouv.qc.ca

**BUREAU DU QUÉBEC À MIAMI**
801, Brickell Avenue
Bureau 1500
Miami, FL 33131
ÉTATS-UNIS

Tél. : (305) 358-3397
Téléc. : (305) 358-5399

**Jean Duquette**, *directeur*
Courriel : jean.duquette@mri.gouv.qc.ca

**Frédéric Bolduc**, *attaché commercial*
Courriel : frederic.bolduc@mri.gouv.qc.ca

## AMÉRIQUE LATINE

**DÉLÉGATION GÉNÉRALE DU QUÉBEC À MEXICO – MEXIQUE**
Avenida Taine 411
Colonia Bosques de Chapultepec
11580 Mexico D.F.
MEXIQUE

Tél. : 011-52-5-250-8222
011-52-5-250-8208
011-52-5-250-8418
Téléc. : 011-52-5-254-4282
Courriel : qc.mexico@mri.gouv.qc.ca

**Pierre Baillargeon**, *délégué général*

**Guy Lassonde**,
*directeur des services économiques*
Courriel : guy.lassonde@mri.gouv.qc.ca

**Victor Manuel Davila Sanchez**,
*attaché commercial*

**Enrique Patino Angeles**, *attaché commercial*

**Monique Vanschevensteen**,
*adjointe au directeur*

**ANTENNE COMMERCIALE DU QUÉBEC À SANTIAGO - CHILI**
Avenida Nueva Tajamar n° 481
Torre Norte, Oficina n° 904
Santiago (Las Condes)
CHILI

Tél. : 011-56-2-350-4255
Téléc. : 011-56-2-350-4256

**Paulina del Villar Malfanti**,
*attachée commerciale*
Courriel : quebec@manquehue.net

**ANTENNE COMMERCIALE DU QUÉBEC À LIMA - PÉROU**
Av. La Paz 374 Oficina A
Miraflores
Lima 18
PÉROU

Tél. : 011-51-1-241-8799
Téléc. : 011-51-1-444-1491

**Manuel Delfin**, *attaché commercial*
Courriel : mdelfin@amauta.rcp.net.pe

## EUROPE

**DÉLÉGATION GÉNÉRALE DU QUÉBEC À BRUXELLES - BELGIQUE**
Avenue des Arts 46, 7e étage
B - 1000 Bruxelles
BELGIQUE

Tél. : 011-32-2-512-0036
Téléc. : 011-32-2-514-2641
Courriel : qc.bruxelles@mri.gouv.qc.ca

**Nicole Stafford**, *déléguée générale*

**Herman Vincke**,
*directeur des services économiques*
Tél. : 011-32-2-549-5922
Courriel : herman.vincke@mri.gouv.qc.ca

**Baudouin van Rijckevorsel**,
*attaché commercial*

**Patrick Raimondi**, *attaché commercial*

**DÉLÉGATION GÉNÉRALE DU QUÉBEC À LONDRES – ROYAUME-UNI**
59, Pall Mall
Londres SW1Y 5JH
ROYAUME-UNI

Tél. : 011-44-20-766-5900
Téléc. : 011-44-20-930-7938
Courriel : qc.londres@mri.gouv.qc.ca

**George R. MacLaren**, *délégué général*

**Diane Lamothe**,
*directrice des services économiques*
Tél. : 011-44-20-766-5927
Courriel : diane.lamothe@mri.gouv.qc.ca

**Claire Berry**, *attachée commerciale*

**Ronelle Dinsmore**, *attachée commerciale*

**Karen Skouse**, *attachée commerciale*

**DÉLÉGATION GÉNÉRALE DU QUÉBEC À PARIS - FRANCE**
66, rue Pergolèse
75116 Paris
FRANCE

Tél. : 011-33-1-4067-8500
Téléc. : 011-33-1-4067-8509
Courriel : qc.paris@mri.gouv.qc.ca

**Clément Duhaime**, *délégué général*

**Suzanne Éthier**,
*directrice des services économiques*
Tél. : 011-33-1-4067-8580
Courriel : suzanne.ethier@mri.gouv.qc.ca

**Françoise Gizewski**, *attachée commerciale*

**Eric Duflos**, *attaché commercial*

**Christiane Demoulin**, *attachée commerciale*

**BUREAU DU QUÉBEC À MUNICH - ALLEMAGNE**
Dienerstrasse 20
D-80331 Munich
ALLEMAGNE

Tél. : 011-49-89-2420-870
Téléc. : 011-49-89-2420-8737
Courriel : bureau_quebec@compuserve.com

**Benoît-Jean Bernard**, *directeur*

**Charles Villiers**, *conseiller économique*
Courriel : charles.villiers@mri.gouv.qc.ca

**Birgit Koether**, *attachée commerciale*
Courriel : birgit.koether@mri.gouv.qc.ca

**BUREAU COMMERCIAL DU QUÉBEC À MILAN - ITALIE**
a/s Ufficio Affari Québec-Italia
Via Camperio 1
20123 Milan
ITALIE

Tél. : 011-39-02-7200-1828
Téléc. : 011-39-02-7200-1849

**Sandra Bonnani**, *attachée commerciale*
Courriel : affari.quebec@mi.camcom.it

**INVESTISSEMENT QUÉBEC**
20, avenue Franklin D. Roosevelt, 5e étage
75008 Paris
FRANCE

Tél. : 011-33-1-4299-6150
Téléc. : 011-33-1-4299-6169

**André Pratte**, *directeur*
Tél. : 011-33-1-4299-6161
Courriel : andre.pratte@mri.gouv.qc.ca

**Luc Carignan**,
*directeur du développement des affaires*
Tél. : 011-33-1-4299-6163
Courriel : luc.carignan@mri.gouv.qc.ca

**Michel Cloutier**,
*directeur du développement des affaires*
Tél. : 011-33-1-4299-6162
Courriel : michel.cloutier@mri.gouv.qc.ca

**René Parent**,
*directeur du développement des affaires*
Tél. : 011-33-1-4299-6160
Courriel : rene.parent@mri.gouv.qc.ca

**BUREAU DU QUÉBEC À BARCELONE - ESPAGNE**
Passeig de Gràcia, 16 - 6e
08007 Barcelone
ESPAGNE

Tél. : 011-34-93-481-3188
Téléc. : 011-34-93-318-8609
Courriel : qc.barcelone@mri.gouv.qc.ca

**Michelle Bussières**, *directrice*
Courriel : michelle.bussieres@mri.gouv.qc.ca

**Alfons Calderon**, *attaché commercial*
Courriel : alfons.calderon@mri.gouv.qc.ca

## ASIE

**DÉLÉGATION GÉNÉRALE DU QUÉBEC À TOKYO - JAPON**
Nissei Hanzomon Building
1-3 Kojimachi, 5th Floor
Chiyoda-ku, Tokyo 102-0083
JAPON

Tél. : (81-3) 3239-5137
Téléc. : (81-3) 3239-5140
Courriel : qc.tokyo@mri.gouv.qc.ca

**Robert Keating**, *délégué général*

**François Gaudreau**,
*directeur des services économiques*
Courriel : francois.gaudreau@mri.gouv.qc.ca

**Makato Inagaki**, *attaché commercial*
Courriel : makato.inagaki@mri.gouv.qc.ca

**Ryoichi Takahashi**, *attaché commercial*
Courriel : ryoichi.takahashi@mri.gouv.qc.ca

**Akira Kitagawa**,
*attaché commercial et agroalimentaire*
Courriel : akira.kitagawa@mri.gouv.qc.ca

**Sanae Miyata**, *attachée commerciale*
Courriel : sanae.miyata@mri.gouv.qc.ca

**BUREAU DU QUÉBEC À BEIJING – CHINE**
a/s Ambassade du Canada
19, Dongzhimenwai Dajie
District de Chaoyand
Beijing 100600
CHINE

Tél. : (86-10) 6532-3536, poste 3600
Téléc. : (86-10) 6532-4072

**Patrice Dallaire**, *directeur*
Courriel : jean.marchand@dfait-maeci.gc.ca

**Liu Tongo**, *attaché commercial*

**Catherine Zhang**, *assistante commerciale*

**BUREAU DU QUÉBEC À SHANGAÏ – CHINE**
a/s Consulat général du Canada
Bureau 604, Four Shanghai Centre
1376, Nanjing Xi Ly
Shanghai 200040
CHINE

Tél. : (86-21) 6279-8400
Téléc. : (86-21) 6279-8401

**René Milot**, *représentant*
Courriel : rene.milot@dfait-maeci.gc.ca

**Ludia Xu**, *assistante commerciale*

**BUREAU DU QUÉBEC À SÉOUL – CORÉE DU SUD**
Leema Bldg., bureau 502
146-1 Soosong-Dong, Chongro-ku
Séoul 110-140
RÉPUBLIQUE DE CORÉE

Tél. : (82-2) 739-0927
Téléc. : (82-2) 739-0929

**Chung-Yoll Yoo**, *attaché commercial*
Courriel : bqsyoo@kornet.net

**Yun-Hee Lee**, *assistante*

**BUREAU COMMERCIAL DU QUÉBEC À TAIPEI - TAÏWAN**
13 FL. 365 Fu Hsing, North Road
Taipei 10483
TAÏWAN

Tél. : (886-2) 2713-6097
Téléc. : (886-2) 2718-7818

**Michael Chen**, *représentant*
Courriel : quebec.taipei@msa.hinet.net

**Nicolette Chen**, *assistante*

# ANNEXE Les aides financières allouées, exercice financier 2002-2003

| Programmes d'assistance financière | Nombre de projets | Montant alloués (000 $) |
|---|---|---|
| **Entreprises** | | |
| Impact-PME | | |
| • Volet Innovation : embauche de personnel | 477 | 7 503,4 |
| • Volet Innovation : soutien à l'innovation et aux pratiques avancées | 1973 | 17 604,9 |
| • Volet Développement des marchés d'exportation | 719 | 6 038,0 |
| • Volet Rétention et expansion d'entreprises | 56 | 1 262,2 |
| • Volet Emploi de gestion | 84 | 1 474,6 |
| Programme de soutien à l'emploi stratégique (PSES) | | |
| • Volet Étudiants stagiaires | 635 | 1 726,3 |
| Programme d'amélioration des compétences en science et technologies (PACST) | | |
| • Volet Adaptation stratégique de la main-d'œuvre (Forma-stage) | 9 | 1 136,6 |
| Programme d'aide à la concrétisation de projets industriels (PACPI) | 39 | 1 087,6 |
| Soutien aux vitrines technologiques | 42 | 8 978,2 |
| Décennie québécoise des Amériques | 32 | 2 122,2 |
| Appui au développement d'une cité de l'optique pour la région de Québec | 15 | 700,4 |
| Biotepp | 1 | 187,0 |
| Prévost Car | 1 | 8 125,0 |

| Programmes d'assistance financière | Nombre de projets | Montant alloués (000 $) |
|---|---|---|
| **Organismes** | | |
| Promotion de la mode et du design | 21 | 486,7 |
| Service régional ou sectoriel de promotion des exportations | 1 | 60,0 |
| Soutien aux regroupements sectoriels en économie sociale | 11 | 577,5 |
| Fonds de partenariat | 230 | 4 551,7 |
| Programme d'aide aux organismes œuvrant au développement économique du Québec | 38 | 1 097,6 |
| Société du parc industriel et portuaire Québec-Sud | 1 | 50,0 |
| Société Innovatech | 1 | 700,0 |
| Fondaction | 1 | 300,0 |
| Institut international des télécommunications | 1 | 500,0 |
| SIDBEC | 1 | 266,4 |
| Appui à la formation de la main-d'œuvre dans le domaine de l'optique, de la photonique et du laser | 2 | 1 404,6 |
| Fonds d'investissement régionaux pour femmes entrepreneures | 6 | 4 000,0 |
| **TOTAL 2002-2003** | 4397 | 71 940,9 |

Industrie
et Commerce
Québec